
	Tipo de Documento: Norma Técnica
	Área de Aplicação: Distribuição
	Título do Documento: Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

## SUMÁRIO

<b>1. FINALIDADE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. CONCEITOS BÁSICOS.....</b>	<b>2</b>
<b>4. PROCEDIMENTOS GERAIS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. CRITÉRIOS PARA RESSARCIMENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>5.1. Situações Sujeitas a Ressarcimento .....</b>	<b>8</b>
<b>5.2. Situações Não Sujeitas a Ressarcimento .....</b>	<b>9</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>10</b>
<b>7. REGISTRO DE REVISÃO .....</b>	<b>12</b>

	Tipo de Documento: Norma Técnica
	Área de Aplicação: Distribuição
	Título do Documento: Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

## 1. FINALIDADE

**1.1** - Em conformidade ao disposto na Resolução Normativa nº 414/ANEEL, de 9 de setembro de 2010, em seu Capítulo XVI, alterada pela Resolução Normativa nº 499/ANEEL, de 3 de julho de 2012 que aprovou o Módulo 9 – Ressarcimento de Danos Elétricos dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST; esta Norma estabelece as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras atendidas em tensão nominal igual ou inferior a 2,3 kV, causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico.

**1.2** - Estabelecer a formalização dos processos de natureza administrativa relativos a Pedidos de Indenização aos casos de dano elétrico causados a equipamento instalado na unidade consumidora – designados abreviadamente PID devido ao funcionamento indevido dos sistemas elétricos de distribuição de energia elétrica das Distribuidoras do Grupo CPFL Energia: CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista, coletivamente aqui referidas como CPFL.

**1.3** - Esta Norma não se aplica aos casos de danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes em decorrência de falta de energia elétrica, bem como aqueles casos já com decisão judicial transitada em julgado.


## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

- Atendimento a Clientes;
- Ouvidoria;
- Assuntos Regulatórios;
- Gerências de Ativos;
- Serviços de Distribuição;
- Engenharia;
- Serviços de Recuperação de Energia;
- Serviços da Distribuição;

## 3. CONCEITOS BÁSICOS

**3.1** - As seguintes definições são aplicáveis a esta Norma Técnica:

N.Documento: 4108	Categoria: Manual	Versão: 1.12	Aprovado por: Paulo Ricardo Bombassaro	Data Publicação: 10/10/2012	Página: 2 de 13
----------------------	----------------------	-----------------	---	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Norma Técnica
	Área de Aplicação: Distribuição
	Título do Documento: Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

- Consumidor:

Pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar o fornecimento de energia elétrica e/ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s).

- Dano moral:

Qualquer constrangimento à moral e/ou honra do consumidor, causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a concessionária, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica provocada pelo fato lesivo;

- Lucros cessantes:

São os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica;

- Dano emergente:

Lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico.

- Funcionamento indevido do sistema elétrico:

É a condição de funcionamento do sistema elétrico fora dos padrões normais, causada por alguma falha de origem interna ou externa ao sistema de distribuição da Distribuidora.

- Nexo de causalidade:

Liame causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado.

- Perturbação no sistema elétrico:

Modificação das condições que caracterizam a operação de um sistema elétrico fora da faixa de variação permitida para seus valores nominais, definidos nos regulamentos sobre qualidade dos serviços de energia elétrica vigentes.


- Sistema supridor:

Sistema de fornecimento de energia elétrica, a partir da geração até o consumidor.

- Ressarcimento de dano elétrico:

Reposição do equipamento elétrico danificado, instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao que seria

N.Documento: 4108	Categoria: Manual	Versão: 1.12	Aprovado por: Paulo Ricardo Bombassaro	Data Publicação: 10/10/2012	Página: 3 de 13
----------------------	----------------------	-----------------	---	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento:	Norma Técnica
	Área de Aplicação:	Distribuição
	Título do Documento:	Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

necessário para fazê-lo retornar à referida condição, ou, ainda, substituição por equipamento equivalente.

#### 4. PROCEDIMENTOS GERAIS

**4.1** - Somente serão aceitos, para análise de procedência para fins de ressarcimento de danos, os pedidos de ressarcimento protocolados na Distribuidora até 90 dias corridos da data provável da ocorrência que causou o dano. Para solicitações acima de 90 dias, não caberá análise, sendo somente comunicado ao cliente o indeferimento. A data e o horário da provável ocorrência deverão ser necessariamente declarados pelo consumidor.

**4.2** - O pedido de ressarcimento poderá ser efetuado por meio de atendimento: telefônico, agências, *Internet* e outros meios que a Distribuidora disponibilizar ao consumidor, desde que o cliente possua as informações obrigatórias de acordo com o **item 4.4.1**.

**4.3** - Nas situações em que o consumidor contatar inicial e diretamente a Ouvidoria do Grupo CPFL, a mesma deverá orientá-lo a direcionar o pedido de ressarcimento junto ao atendimento, seguindo o exposto no **subitem 4.4**.

**4.4** - Para a análise do pedido de ressarcimento, o atendente deverá abrir um registro específico contendo as seguintes informações:


##### 4.4.1 – Obrigatórias

- Data e hora provável da ocorrência;
- Informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora (UC), ou seu representante legal (código ou uma cópia da fatura de energia elétrica mais recente);
- Relação dos equipamentos ou instalações danificados, com descrição e características gerais, como tipo, marca e modelo conforme seção II do artigo 204, item IV da Resolução Normativa 414 de 09 de setembro de 2010;
- Relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico.
- Informação sobre o meio de comunicação com o consumidor, dentre os ofertados pela Distribuidora.

##### 4.4.2 – Para comunicação com o cliente

- Nome do consumidor, telefone e *e-mail* para contato;
- Endereço para correspondência;
- Agências de atendimento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4108	Manual	1.12	Paulo Ricardo Bombassaro	10/10/2012	4 de 13

	Tipo de Documento:	Norma Técnica
	Área de Aplicação:	Distribuição
	Título do Documento:	Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

**4.5** - O consumidor poderá, posteriormente, efetuar outro pedido de ressarcimento de dano elétrico causado a outro aparelho ou equipamento não incluso no pedido anterior, referente à mesma ocorrência alegada. Quando dessa situação, a Distribuidora deverá proceder a abertura de outro registro de pedido de ressarcimento.

**4.6** - A seu critério, a Distribuidora pode receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por representante sem procuração específica, devendo, nesses casos, o ressarcimento ser efetuado diretamente ao titular da unidade consumidora, exceto quando o titular for falecido, sendo neste caso, se faz necessário a apresentação do atestado de óbito.

**4.7** - 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.

**4.8** - No ato da solicitação, a Distribuidora deve informar ao solicitante:

- A obrigação de fornecer à Distribuidora todas as informações requeridas para análise da solicitação, sempre que solicitado;
- A obrigação de permitir o acesso aos equipamentos objeto da solicitação e à unidade consumidora de sua responsabilidade quando devidamente requisitado pela Distribuidora;
- 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;
- A Distribuidora poderá autorizar o conserto antes do prazo para verificação não se obrigando ao ressarcimento conforme análise denexo causal;
- O número do protocolo da solicitação ou do processo específico;
- Os prazos para verificação, resposta e ressarcimento.


**4.9** - Em nenhuma hipótese pode-se negar o recebimento do pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado pelo titular, ou representante legal, de unidade consumidora citada no **subitem 1.2**.

**4.10** - O consumidor deverá permitir a verificação *in loco* do aparelho ou equipamento danificado num prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de abertura do registro do pedido ou solicitação de ressarcimento.

**4.10.1** - O impedimento de acesso (devidamente comprovado) será motivo para a CPFL indeferir o ressarcimento.

**4.11** - Quando o aparelho ou equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, ou se for componente de sistema domiciliar de manutenção da vida (UTI domiciliar), ou de sistema de

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4108	Manual	1.12	Paulo Ricardo Bombassaro	10/10/2012	5 de 13

	Tipo de Documento: Norma Técnica
	Área de Aplicação: Distribuição
	Título do Documento: Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

acionamento automático de portão de garagem para veículos, o prazo para inspeção e vistoria é de 1 (um) dia útil.

**4.12** - O consumidor pode apresentar laudos e orçamentos contrapondo os emitidos por oficina credenciada, não podendo a Distribuidora negar-se a recebê-los. Para estes casos, deverá ser aberta solicitação de reanálise.

**4.13** - Após o vencimento do prazo do **subitem 4.10** ou após a realização da verificação **in loco**, o consumidor pode alterar as características do equipamento objeto do pedido de ressarcimento, ou consertá-lo, não obrigando a Distribuidora ao ressarcimento.

**4.14** - No caso de verificação **in loco**, a Distribuidora deverá agendar com o consumidor a data e o período (matutino ou vespertino) dessa verificação sem ônus para o consumidor, com no mínimo três dias úteis de antecedência, ou em prazo inferior por opção exclusiva do consumidor.

**4.15** - O consumidor ou a Distribuidora pode solicitar, uma única vez e com no mínimo dois dias úteis de antecedência em relação à data previamente marcada, novo agendamento da verificação.

**4.16** - Caso nenhum representante da Distribuidora compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado, a verificação não poderá ser reagendada e o consumidor está autorizado a providenciar o conserto do equipamento danificado, sem que isso represente compromisso em ressarcir por parte da Distribuidora.


**4.17** - Ao final da verificação, o representante da Distribuidora:

- Deve preencher documento que contenha as constatações, deixando cópia deste na unidade consumidora;
- Deve informar ao consumidor que a resposta será dada em até 15 (quinze) dias; ou
- Pode autorizar o consumidor a consertar o equipamento sem que isso represente compromisso em ressarcir.

**4.18** - A Distribuidora pode solicitar do consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada/indicada ou um laudo e orçamento de oficina credenciada/indicada, sem que isso represente compromisso em ressarcir, observando que:

- As referidas oficinas devem estar localizadas no mesmo município da unidade consumidora, observando o **subitem 6.4**.
- A confirmação pelo laudo solicitado que o dano tem origem elétrica, por si só, gera obrigação de ressarcir, exceto se o mesmo também indicar que a fonte de alimentação

N.Documento: 4108	Categoria: Manual	Versão: 1.12	Aprovado por: Paulo Ricardo Bombassaro	Data Publicação: 10/10/2012	Página: 6 de 13
----------------------	----------------------	-----------------	---	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento:	Norma Técnica
	Área de Aplicação:	Distribuição
	Título do Documento:	Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

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; e

- No caso de ser requerida a apresentação de laudo técnico de oficina em município diverso daquele escolhido pelo consumidor, a Distribuidora deve arcar integralmente com os custos de transporte.

**4.19** - O prazo máximo para a resposta por escrito ao consumidor sobre o deferimento ou não do pedido de ressarcimento por meio de documento padronizado é de 15 (quinze) dias corridos após a data da realização da verificação ou, na falta destas, pelo meio de comunicação escolhida, a partir da geração do correspondente registro de pedido de ressarcimento. Este prazo ficará suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito e observadas as seguintes condições ao consumidor:


- Inicia-se a pendência a partir da data de recebimento pelo consumidor do documento que solicita as informações, comprovada por meio documental, por exemplo cartas registradas;
- Uma vez prestada a informação pelo cliente, não caberá a Distribuidora alterar o seu parecer técnico, não havendo acordo, reabre a análise com base na mesma informação;
- O consumidor deve ser cientificado, sempre que houver pendência de sua responsabilidade, que a solicitação será indeferida caso esta pendência dure mais que 90 (noventa) dias consecutivos, por escrito;

**4.20** - O documento a que se refere ao **subitem 4.19** deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Identificação da unidade consumidora e de seu titular;
- Data da solicitação, do seu número ou do processo específico;
- Informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidora do Grupo CPFL ou à agência estadual conveniada se houver, ou à ANEEL, com os respectivos telefones para contato;
- No caso de indeferimento: um dos motivos listados no Módulo 9 do PRODIST, e a transcrição do dispositivo normativo que embasou o indeferimento; e
- No caso de deferimento, a forma de ressarcimento (conserto, substituição ou pagamento em moeda corrente) e as informações necessárias ao ressarcimento.

**4.21** - Quando da comunicação formal da Distribuidora ao consumidor sobre improcedência de um pedido de ressarcimento e havendo discordância da mesma, devido a fatos novos alegados pelo cliente, o atendimento deverá abrir uma reanálise de ressarcimento, um novo registro, fazendo referência ao anterior, que deverá ser invariavelmente encaminhado para a Área Responsável pelo Processo de Ressarcimento de Danos.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4108	Manual	1.12	Paulo Ricardo Bombassaro	10/10/2012	7 de 13

	Tipo de Documento:	Norma Técnica
	Área de Aplicação:	Distribuição
	Título do Documento:	Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

**4.22** - Caso a discordância do consumidor quanto ao indeferimento tenha sido efetuada por meio da Ouvidoria do Grupo CPFL e a conclusão da nova análise mantiver o indeferimento, a resposta ao consumidor deverá ser efetuada pela Ouvidoria.

**4.23** - Nas situações de deferimento, a Área Responsável pelo Processo de Ressarcimento de Danos enviará comunicação por escrito ao consumidor.

**4.24** - Para as situações em que o consumidor for autorizado pela Distribuidora, mediante comunicação expressa, para providenciar o reparo do aparelho ou equipamento por sua conta e risco, antes do vencimento do prazo de verificação, o consumidor deverá apresentar o orçamento ou levantamento de preço, discriminando as peças substituídas e respectivos preços, custo da mão-de-obra e o serviço executado, inclusive o custo de transporte observado o **item 4.18**. O consumidor também deverá ser informado de que a Distribuidora poderá, no caso de deferimento do pedido, solicitar a entrega do equipamento danificado quando da perda total ou, as peças substituídas quando do conserto do equipamento.

**4.25** - No caso de deferimento, o ressarcimento poderá ser efetuado por meio de pagamento em moeda corrente ao titular da unidade consumidora, ou seu representante legal, ou, ainda, ser providenciado o conserto ou a substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias corridos após o vencimento do prazo do **subitem 4.19** ou da resposta, o que ocorrer primeiro.

**4.26** - Se o ressarcimento for efetuado em moeda corrente, o consumidor poderá optar pelo recebimento do valor por meio de depósito em conta corrente, cheque nominal, ordem de pagamento, crédito na próxima fatura ou compensação de débitos, observada a unidade consumidora que tenha sofrido o dano.

**4.27** - O Serviço de Distribuição montará um processo com todos os documentos e reavaliará se as peças substituídas e o serviço executado confirmam onexo causal na ocorrência. Todos os processos, com ressarcimentos deferidos ou não, deverão ser arquivados por um período mínimo de 5 (cinco) anos, estando sujeitos a auditoria ou fiscalização da ANEEL ou Agências Reguladoras Estaduais conveniadas (ARSESP, no Estado de São Paulo, e AGERGS, no Estado do Rio Grande do Sul).


## 5. CRITÉRIOS PARA RESSARCIMENTO

### 5.1. Situações Sujeitas a Ressarcimento

**5.1.1** - As situações listadas abaixo podem justificar a procedência da reclamação do consumidor e o conseqüente deferimento do pedido de indenização efetuado com o respectivo pagamento, conforme a análise a ser efetuada pela Área Responsável pelo Processo de Ressarcimento de Danos:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4108	Manual	1.12	Paulo Ricardo Bombassaro	10/10/2012	8 de 13



	Tipo de Documento: Norma Técnica
	Área de Aplicação: Distribuição
	Título do Documento: Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

- No processo de ressarcimento, a Distribuidora deve investigar a existência do nexo de causalidade, considerando os registros de ocorrências (interrupções) na sua rede de distribuição, provocado por manobras (programadas ou emergenciais), defeitos em qualquer ponto do sistema elétrico (sistema supridor, linha de transmissão, subestação, rede de distribuição urbana e linha de distribuição rural); e observando os procedimentos dispostos no Módulo 9 do PRODIST;
- Ausência de registro de ocorrência nos sistemas de supervisão e controle da Distribuidora, mas existência de reclamação de consumidores conectados no mesmo sistema elétrico, e desde que não seja possível comprovar a ausência de culpa da Distribuidora;
- Curto-circuito provocado por árvores, animais, terceiros (abalroamento, pipa, objeto estranho, vandalismo, queimada etc.);
- Nível de tensão em regime permanente fora dos limites adequados estabelecidos pelo Módulo 8 - Qualidade de Energia – Anexo 1 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST;
- Outras anomalias na rede elétrica da Concessionária: sobretensão devido à queima de fusível no transformador; sobrecarga; raio; falta de neutro ou de fase; perturbações do sistema; etc.;


Observação: Somente cabe o ressarcimento se o dano provocado no aparelho guardar relação com o defeito no sistema elétrico.

## 5.2. Situações Não Sujeitas a Ressarcimento

**5.2.1** - As situações listadas abaixo justificam a improcedência da reclamação do consumidor e o conseqüente indeferimento do pedido de indenização, conforme análise a ser efetuada pela Área Responsável pelo Processo de Ressarcimento de Danos:

- Existência de irregularidades nas instalações da unidade consumidora (curto-circuito interno, aparelhos fora das especificações de fornecimento da Distribuidora, ABNT ou normalização aplicável, mau estado de conservação, instalação sem proteção etc.);
- Existência de irregularidades na medição  
✓ TOI lavrado
- O consumidor possuir carga não declarada à Distribuidora que provocar a queima de aparelhos;
- Equipamento ou instalações operando de maneira diversa da recomendada pelo fabricante ou pelas normas técnicas;
- Quando o dano elétrico causado no aparelho ou instalação não guardar relação com a falha no sistema elétrico, deve-se comprovar, por meio de análise técnica detalhada, que a falha não possui relação com o dano, ou que a mesma seria insuficiente para provocá-lo;

N.Documento: 4108	Categoria: Manual	Versão: 1.12	Aprovado por: Paulo Ricardo Bombassaro	Data Publicação: 10/10/2012	Página: 9 de 13
----------------------	----------------------	-----------------	---	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Norma Técnica
	Área de Aplicação: Distribuição
	Título do Documento: Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

- Quando o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do equipamento ou instalação sem aguardar o término do prazo para a verificação, salvo nos casos em que houver prévia autorização da Distribuidora;
- Quando o prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do **subitem 4.20**;
- Quando puder ser comprovado, nos termos dos regulamentos da ANEEL, a ocorrência de qualquer procedimento irregular que deu causa ao dano reclamado, cuja responsabilidade não seja atribuível à Distribuidora, por exemplo: auto-religação da unidade consumidora;
- Quando puder ser comprovado, por meio documental ao consumidor, que o dano reclamado foi ocasionado por interrupções associadas a situações de emergência ou de calamidade pública declarada pelo órgão competente;
- Antes da resposta da Distribuidora, o solicitante manifestar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado.


## 6. CONSIDERAÇÕES GERAIS

**6.1** - Todo e qualquer motivo apresentado para indeferir o pedido de ressarcimento do consumidor deverá ser bem fundamentado e com a devida comprovação por escrito, em um formulário próprio padronizado, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

- Número de identificação específico do processo;
- Razões detalhadas para o indeferimento;
- Transcrição do dispositivo aplicável da Resolução Normativa nº 414/ANEEL, de 09/09/2010, que embasa o indeferimento;
- Quando for o caso, cópia de documento que comprove procedimento irregular não atribuível à Distribuidora e que deu causa ao dano reclamado, ou a auto-religação da unidade consumidora;
- Quando for o caso, cópia de documento que comprove que o dano reclamado foi decorrente de interrupções causadas por situação de emergência ou calamidade pública decretada por órgão competente;
- Informação sobre o direito de o consumidor formular reclamação à Ouvidoria do Grupo CPFL ou à Agência Estadual conveniada com a ANEEL (ARSESP, no Estado de São Paulo, e AGERGS, no Estado do Rio Grande do Sul, com os respectivos telefones para contato).

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

N.Documento: 4108	Categoria: Manual	Versão: 1.12	Aprovado por: Paulo Ricardo Bombassaro	Data Publicação: 10/10/2012	Página: 10 de 13
----------------------	----------------------	-----------------	---	--------------------------------	---------------------

	Tipo de Documento:	Norma Técnica
	Área de Aplicação:	Distribuição
	Título do Documento:	Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

O consumidor pode escolher se deseja receber o processo em meio físico ou digital.

**6.3** - Não descaracteriza o nexo de causalidade, bem como a obrigação de ressarcir o dano reclamado, o uso de transformador depois do ponto de entrega (entre o aparelho ou equipamento e a rede elétrica interna à unidade consumidora).

**6.4** - Todo o processo de ressarcimento deve ocorrer sem que o consumidor tenha que se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do mesmo.

**6.5** - No caso de deferimento, a Distribuidora pode efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente ao solicitante ou, ainda, providenciar o conserto ou a substituição do equipamento danificado.

**6.6** - A critério da Distribuidora, poderá se estabelecer, conforme o caso, o credenciamento de oficinas de verificação e reparo, o aceite de orçamento de terceiros ou a reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.

**6.7** - Quando o orçamento caracterizar a perda total do equipamento, o valor a ser ressarcido deverá corresponder ao valor de um bem novo, ou substituí-lo por outro de mesmas características, desde que acordado junto ao consumidor. Quando o valor orçado for igual ou superior ao valor de um bem equivalente, o orçamento será considerado como perda total.

**6.8** – Não é considerado ressarcimento, o conserto parcial do bem danificado, de modo que este não retorne à condição anterior ao dano, nem o pagamento em moeda corrente em valor inferior ao conserto ou em valor inferior ao de um equipamento novo, quando o conserto for inviável.


**6.9** - Somente serão efetuadas reanálises nos seguintes casos:

- Reclamante apresentou fato novo;
- Solicitação da ANEEL, ARSESP (Estado de São Paulo), AGERGS (Estado do Rio Grande do Sul) ou outro órgão oficial, com competência para tanto;
- Quando o valor orçado, em caso de conserto, ou aquisição, de aparelho ou equipamento novo equivalente ao objeto do ressarcimento, for de valor maior do que a média observada em equipamentos equivalentes.

**6.10** - Somente podem ser deduzidos do ressarcimento os débitos vencidos do consumidor a favor da Distribuidora que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial, ficando vedada a redução do valor do ressarcimento em função da idade do equipamento.

**6.11** - O ressarcimento a ser pago em moeda corrente deverá ser atualizado pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), quando positivo, considerando a variação

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4108	Manual	1.12	Paulo Ricardo Bombassaro	10/10/2012	11 de 13

	Tipo de Documento: Norma Técnica
	Área de Aplicação: Distribuição
	Título do Documento: Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

acumulada *pro rata die* da taxa no período compreendido entre o segundo dia anterior ao vencimento do prazo do **subitem 4.27** e o segundo dia anterior à data da disponibilização do ressarcimento.

## 7. REGISTRO DE REVISÃO

Este documento foi revisado com a colaboração dos seguintes profissionais das empresas da CPFL Energia.

Empresa	Colaborador
CPFL Paulista	José Aparecido Cavalcante
CPFL Piratininga	Carlos Alberto de Andrade Cavalcante - Thiago Lopes Casarini
CPFL Santa Cruz	José Roberto Paiffer
CPFL Jaguari / Mococa / Leste e Sul Paulista	Amaury Haga
RGE	Juliano Apollo Amaral

### Alterações Efetuadas

Versão anterior	Data da versão anterior	Alterações em relação à versão anterior
	Julho 2005	Revisado no Anexo V o Modelo 1 de carta padrão, referente a pedido “improcedente”, para incluir os meios de contato com a Ouvidoria e informar o direito de o consumidor formular reclamação junto à CSPE.
	Maio 2006	Incluída descrição do novo fluxo do processo (participação do <i>Back Office</i> da Central de Atendimento), unificado para a CPFL Paulista e Piratininga; Revisado o fluxograma do processo; Revisão geral dos Anexos para comportar novo fluxo do processo.
	Setembro 2006	Nova revisão do fluxo do processo: Participação da GA, Gestão de Ativos, para os casos de registro de pedido de ressarcimento com motivo “raio” ou “descarga atmosférica” na CPFL Paulista; Detalhamento da participação da Ouvidoria;

N.Documento: 4108	Categoria: Manual	Versão: 1.12	Aprovado por: Paulo Ricardo Bombassaro	Data Publicação: 10/10/2012	Página: 12 de 13
----------------------	----------------------	-----------------	---	--------------------------------	---------------------



Tipo de Documento: Norma Técnica  
Área de Aplicação: Distribuição  
Título do Documento: Atendimento a Pedido de Indenização por Danos Causados ao Cliente

Versão anterior	Data da versão anterior	Alterações em relação à versão anterior
		Revisão geral dos Anexos para comportar novo fluxo do processo.
	Junho 2009	Revisão para atualização com os dispositivos da Resolução nº 360/ANEEL, de 14/04/2009, que revisou a Resolução nº 61/ANEEL, de 29/04/2004; Unificação para as Distribuidoras do Grupo CPFL Energia: CPFL Paulista, CPFL Piratininga, Rio Grande Energia – RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista.
	Abril 2010	Acerto na redação do subitem 6.5.
	Julho 2010	Inclusão de acionamento automático de portão de garagem para veículos no prazo máximo de 1 dia útil para inspeção e vistoria (subitem 4.8).
	Novembro 2010	Substituição do IPCA pelo IGP-M no subitem 6.8.
	Março 2012	Atualização da referência para a REN 414/2010 da ANEEL, que revogou a REN 061/2004 (subitem 1.2).
1.11	23/03/2012	Atualização da referência (subitem 1.2) para a REN 499/2012 da ANEEL, que aprovou o Módulo 9 do PRODIST e alterou a REN 414/2010; Item 2 – Âmbito de Aplicação – Inserido novas áreas.