



## 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.