

## INDENIZAÇÃO – ANEEL Resolução Normativa Nº 061 de 29/04/04

Estabelece as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico.

### 1. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO

Poderá ser encaminhado através dos seguintes canais:

**Site:** [www.rge-rs.com.br](http://www.rge-rs.com.br)

**Fax:** 0800 970 0800 somente em horário comercial até às 18h00min

**Carta:** Rua Mario de Boni, 1902, Bairro Sanvitto Floresta, CEP 95012-580, Caxias do Sul - RS, A/C Indenização

**Pessoalmente** nas Agências de Atendimento da RGE: (veja os endereços em anexo)

### 2. ORIENTAÇÕES

- O consumidor tem o prazo de 90 (noventa) dias a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à RGE. Durante esse período ou até ocorrer a vistoria, os equipamentos não poderão ser consertados.
- Após o recebimento da solicitação a RGE tem 10 dias corridos para realizar a vistoria nos equipamentos queimados, exceto refrigeradores que o prazo é de um dia corrido, respeitando a disponibilidade de horário informada na correspondência. Vale ressaltar que não ocorrendo a vistoria pela RGE no período acima indicado, o cliente não será prejudicado por isso e fica a critério e responsabilidade do cliente escolher se deseja ou não enviar os equipamentos para conserto antes de receber a resposta da concessionária.
- A solicitação será analisada tendo em vista o nexo de causalidade, ou seja, o vínculo entre o evento causador da perturbação no sistema elétrico e o dano reclamado. No caso de deferimento a RGE procederá ao ressarcimento pelo valor de mercado ou, ainda, substituição ou conserto do equipamento danificado por uma das assistências técnicas autorizadas pela RGE.
- A RGE possui o prazo de até 25 (vinte e cinco) dias da data do recebimento da solicitação para informar ao consumidor, por escrito, sobre o posicionamento da solicitação e mais 20 (vinte) dias para pagamento quando deferido, contando estes prazos a partir da data de recebimento de toda documentação solicitada ao cliente.

### 3. EMPRESAS CONVENIADAS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

**Não temos convênio com assistências técnicas para equipamentos de informática**

- Se cliente optar por uma empresa não autorizada ou não possuir credenciada no município (veja a relação em anexo), o orçamento deverá conter: Nº do protocolo ou do Expediente Interno; Nome, endereço e CGC/CPF do fornecedor do orçamento; Tipo, marca, modelo e número dos aparelhos/bens; Descrição dos serviços a realizar e peças a serem substituídas; Data de emissão e data de validade do orçamento; Preço da mão-de-obra e das peças.

## 4. PERGUNTAS E RESPOSTAS

### **1. Caso meu município não possua assistência técnica conveniada com RGE, como devo proceder?**

Neste caso, depois da vistoria, poderá optar por uma assistência técnica de sua preferência, e guardar consigo o orçamento e a nota fiscal do conserto para que, nos casos de deferimento, sejam encaminhados à RGE.

### **2. Recebi a carta da RGE com a informação de que minha solicitação de indenização foi deferida, o que devo fazer?**

Deverá escolher um dos canais anteriormente citados e enviar à RGE o orçamento, a nota fiscal do conserto, bem como a forma que deseja receber o valor a ser indenizado.

### **3. Quais as opções que a RGE oferece para que o cliente receba o valor da indenização?**

O pedido de indenização pode ser ressarcido das seguintes formas: Crédito nas próximas faturas ou quitação de faturas pendentes (mais ágil); Depósito em conta corrente ou conta poupança em nome do titular da unidade consumidora (registrar banco, agência, n.º da conta e CPF) – Não aceitamos contas de terceiros; Cheque nominal ao titular da unidade consumidora (só é entregue ao titular).

### **4. Se a fatura da energia elétrica não estiver em meu nome, como faço para receber o valor da indenização?**

Há duas opções: ou solicitar a mudança da titularidade da fatura, obedecendo aos critérios legais exigidos para a troca, ou solicitar que o atual titular providencie uma procuração dando a você plenos poderes para que receba o valor em nome dele.

### **5. O que pode acontecer caso seja realizado o conserto dos equipamentos queimados antes da RGE realizar a vistoria?**

O conserto dos equipamentos antes da vistoria ou de concluída a análise da RGE fica a critério e responsabilidade do consumidor, porém pode ser passível de indeferimento.

### **6. Depois que encaminhei à RGE o pedido de indenização verifiquei que mais outros equipamentos foram danificados. O que devo fazer?**

Se já encaminhou um pedido de indenização e possuir mais equipamentos para incluir, sendo a mesma data o evento, o cliente deve encaminhar a solicitação por escrito informando o seu n.º conosco ou o n.º do Expediente Interno e o equipamento a ser incluído.

### **7. O que acontece caso a RGE venha até meu imóvel para realizar a vistoria nos equipamentos e não haver ninguém no local?**

Estando ainda dentro dos 10 dias corridos da data da solicitação de indenização, tendo uma justificativa da ausência o mesmo pode solicitar reagendamento por escrito. Tendo ultrapassado este prazo, orientamos aguardar um retorno por escrito da RGE no prazo máximo de 45 dias.

**8. Qual a disponibilidade da RGE para realizar a vistoria nos equipamentos queimados?**

Em horário comercial (manhã e tarde), sendo que de 2ª a 6ª feira para os municípios que não possuem Estação Avançada e de 2ª a sábado onde possuir Estação Avançada da RGE (verifique a relação em anexo).

**9. Se a indenização se tratar de alimentos, produtos perecíveis, animais, árvores, plantação, carros, ou e similares, como devo proceder?**

O processo é bem semelhante aos de danos em equipamentos elétricos. Porém, deve-se acrescentar ao pedido fotografias que evidenciem o fato ocorrido. No caso de animais ou plantação é necessário também laudo veterinário ou agrícola e a cotação dos animais ou plantação no mercado, através de pessoa habilitada. Nestes casos não será necessário agendar data e horário para vistoria da RGE.

**10. Nos casos de incêndio, qual o procedimento de indenização?**

Em situações que o dano for causado no imóvel devido a incêndio, além do procedimento padrão, deve ser encaminhado também fotografias que evidenciem o fato ocorrido, a cópia da ocorrência dos bombeiros (quando ocorrer atendimento dos mesmos); Cópia da ocorrência policial (se houve registro). Para a correta avaliação, se faz necessário que se resguarde o local, não permitindo que removam ou remexam nos escombros, até que a RGE proceda vistoria/perícia técnica.

**11. Recebi uma carta da RGE com a informação de que minha solicitação de indenização foi indeferida. Posso recorrer?**

Conforme o artigo 10, parágrafo único, inciso I, da Resolução Normativa da ANEEL nº 061, de 29/04/2004, a distribuidora poderá eximir-se do dever de ressarcir mediante algumas condições nele citado. Porém, o consumidor poderá recorrer os seguintes canais de atendimento: Central de Atendimento 0800-970-0900 e Ouvidoria 0800-541-3336, ou ainda, se assim entender, poderá formular recurso junto à Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul 0800-979-0066.