RES: Ofício CMP nº 906/2021

"Carlos Eduardo Camargo" <ceduardo@cpfl.com.br>

23 de Setembro de 2021 15:05

Para: camara@pompeia.sp.leg.br, "DPCP - Carteiras - 01" <dcnrcarteiras01@cpfl.com.br>

Cc: "Paulo Rogerio Capucci" <PRogerioCapucci@cpfl.com.br>, "Paulo Henrique de Campos Junior" <phjunior@cpfl.com.br>, "Jose Carlos Brizola Junior" <brizola@cpfl.com.br>

Boa tarde, por favor, para podermos levantar as informações e podermos avaliar as ocorrências;

Pedimos os códigos dos clientes afetados ou pelo menos alguns códigos para podemos envolver as áreas de interesse e poder responder a esta nobre casa;

Quanto aos possíveis ressarcimentos, não precisamos esperar está analise, os clientes que prejudicados, necessitam entrar com o pedido junto a CPFL através dos canais de atendimento;

CPFL Energia orienta sobre ressarcimento por danos elétricos na alta temporada de chuvas

Escrito por:

Solicitação de ressarcimento à distribuidora

As indenizações são feitas aos consumidores que tiverem equipamentos elétricos danificados em situações que fique comprovada a responsabilidade da concessionária, seguindo todas as exigências dos órgãos reguladores, sendo avaliados conforme a Resolução Normativa n. 414/10 da Aneel.

As distribuidoras da CPFL contam com sistemas altamente tecnológicos para analisar as causas dos desligamentos na rede elétrica. Somente nos casos em que for comprovada alguma deficiência ou anormalidade no sistema elétrico ou por obras de manutenção, operação e ampliação da rede de responsabilidade da concessionária que serão aceitos como procedentes os pedidos de indenização.

De acordo com as regras, o cliente deverá contatar as distribuidoras do Grupo CPFL através dos canais de relacionamento em até 90 dias após a ocorrência. Será necessário fornecer informações sobre data e horário do ocorrido, unidade consumidora, problemas apresentados e marca e modelo do aparelho.

Após a constatação da responsabilidade pelo dano, a distribuidora poderá, em até 10 dias corridos a partir do registro da ocorrência, realizar a verificação do equipamento danificado. Para aparelhos usados para acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, esse prazo é de 1 dia útil. Portanto, neste período, é imprescindível que os clientes aguardem e não consertem os equipamentos.

Para auxiliar na investigação das causas do problema e definição do valor de ressarcimento, as concessionárias poderão solicitar que o cliente envie até dois laudos e orçamentos de oficinas não credenciadas ou um laudo e orçamento de uma oficina credenciada. O cliente deverá providenciar os documentos requeridos no prazo de 90 dias após a data da solicitação da distribuidora.

Depois de analisar os registros de ocorrências na rede, verificar o aparelho, os laudos e orçamentos, a distribuidora encaminhará o resultado da análise através do meio de comunicação escolhido pelo cliente no prazo de 15 dias contados da data de verificação ou, na falta desta, após a abertura da solicitação de ressarcimento de danos. Se contatado que a distribuidora foi responsável pelo dano ao equipamento, o ressarcimento ocorrerá em até 20 dias, e o pagamento poderá feito em dinheiro ou através de conserto/substituição do equipamento danificado.

Quando a distribuidora não é responsável por efetuar a indenização?

- Quando não há registros de perturbação no sistema elétricos que possa ter afetado a unidade consumidora para a data e hora aproximadas informadas pelo consumidor;
-
- Quando o defeito apresentado não tem origem elétrica ou o equipamento não apresentou defeito;
-
- Quando o equipamento for consertado sem autorização prévia da distribuidora;
-

Ao Vereador interessado.
Pompeia,

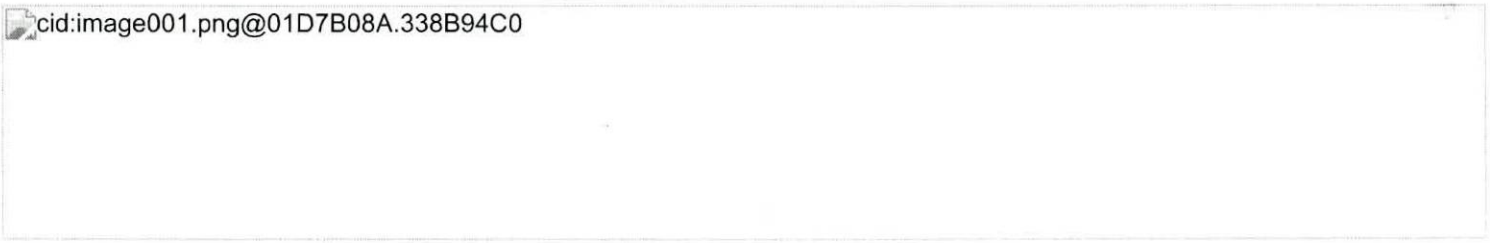
27 SET 2021

Presidente

Solicitamos, por gentileza, o envio de confirmação de recebimento.

Agradecemos desde já a atenção dispensada e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,





"Esta mensagem (incluindo anexos, se houver) pode conter dados e informações confidenciais, e/ou confidenciais para o destinatário e é protegida pelas leis aplicáveis. Caso tenha recebido esta mensagem erroneamente, por favor notifique o remetente e providencie imediata exclusão da original e de qualquer cópia, sendo estritamente proibida qualquer divulgação, cópia ou distribuição desta mensagem."

"This message (including any attachments) may contain confidential information and data, and/or confidential to the recipient, and is protected by applicable laws. If you have received this message in error, please notify the sender and promptly delete the original message and any copy, is strictly prohibited any disclosure, copying or distribution of this message."