

PROCEDIMENTOS PARA PROCESSOS DE RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS

Atendendo ao que dispõem as Resoluções Aneel 1000/2021, 499/2012 e Módulo 9 – Prodist (Procedimentos de Distribuição), a COCEL informa os critérios para atendimento de reclamações por danos em equipamentos elétricos de unidades consumidoras atendidas em baixa tensão, causadas por deficiências ou anormalidades na rede de distribuição.

1) QUANDO E QUEM PODE FAZER A SOLICITAÇÃO:

O pedido de ressarcimento, devidamente acompanhado da documentação necessária, deve ser realizado no prazo máximo de até 5 anos, a contar da data da ocorrência.

A solicitação do pedido de ressarcimento de danos elétricos pode ser efetuada por representante sem procuração específica, mas, nesses casos, o ressarcimento será efetuado ao titular da unidade consumidora na data provável da ocorrência do dano.

2) MEIOS DE FAZER A SOLICITAÇÃO:

- Pessoalmente na sede da Cocal;
- Ligando gratuitamente para 0800 726 2121;
- Via Agência Virtual, disponível em www.cocel.com.br (acesso com login e senha);
- Enviando mensagem pelo Whatsapp para (41) 99123-2121;
- Enviando e-mail para atendimento@cocel.com.br.

3) INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ABRIR SOLICITAÇÃO:

- Número da unidade consumidora;
- Data e horário prováveis da ocorrência do dano;
- Relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico;
- Informar o canal de contato de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora;
- Descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca e modelo;
- Nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano elétrico **(apenas para pedidos abertos há mais de 90 dias da ocorrência)**;
- Comprovação ou declaração, mediante Termo de Compromisso e Responsabilidade **(apenas para pedidos abertos há mais de 90 dias da ocorrência)**:
 - a) que o dano ocorreu quando o equipamento estava conectado à instalação interna da unidade consumidora em que é titular; e
 - b) que não houve adulteração nos equipamentos ou peças danificadas, bem como nas instalações elétricas da unidade consumidora objeto do pedido de ressarcimento;
- Dois orçamentos detalhados para conserto, quando o equipamento já tiver sido consertado; e
- Laudo emitido por profissional qualificado, quando o equipamento já tiver sido consertado **(apenas para pedidos abertos há mais de 90 dias da ocorrência)**.

4) PRAZOS

- Vistoria inicial a ser realizada por profissionais da Cocel: 10 dias corridos, ou 01 dia útil para equipamentos utilizados para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos;
- Resultado do pedido de Ressarcimento: 15 dias corridos para solicitação de ressarcimento feita em até 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico; ou 30 dias para solicitação de ressarcimento feita após mais de 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico;
- No caso de pedido julgado procedente o ressarcimento do dano ocorre em até 20 dias.

O processo pode ficar suspenso aguardando a entrega pelo consumidor de documentos adicionais, tais como laudos técnicos e orçamentos.

AVISOS ADICIONAIS:

O processo de ressarcimento será indeferido caso o cliente providencie, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s), sem aguardar o término do prazo para a vistoria inicial, e não entregar à distribuidora a nota fiscal do conserto, o laudo emitido por profissional qualificado, dois orçamentos detalhados e as peças danificadas e substituídas.

O consumidor deve permitir o acesso ao equipamento e às instalações da unidade consumidora sempre que solicitado, sendo o impedimento de acesso, devidamente comprovado, motivo para a Cocel indeferir o pedido de ressarcimento.

Para instruir o pedido de ressarcimento o consumidor deverá fornecer à Companhia no mínimo 01 laudo técnico e 02 orçamentos para conserto de cada equipamento danificado. O modelo do laudo técnico está disponível no site www.cocel.com.br.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA COCEL



0800-7262121



(41) 99123-2121



ATENDIMENTO@COCEL.COM.BR



WWW.COCEL.COM.BR



ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RUA RUI BARBOSA, 520 - CENTRO - CAMPO LARGO - PR, DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 8H ÀS 17H30



BAIXE O APP E
ADMINISTRE A
SUA CONTA.
FÁCIL COMO ACENDER A LUZ.

SIGA A COCEL NAS REDES SOCIAIS:



@COCELCAMPOLARGO



@COCEL_PR