

INSTRUÇÕES GERAIS PARA RESSARCIMENTO DE DANOS

Realizada a reclamação de ressarcimento junto ao setor comercial da Cegero, conforme instruções no site em <http://www.cegero.coop.br/comerciais/ressarcimento>, em seguida, o setor de engenharia verifica a tempestividade da solicitação, a existência de nexo de causalidade para o dano reclamado e os excludentes de responsabilidade. Sendo procedente a reclamação, é verificado a necessidade de manter o agendamento da vistoria previamente definido pelo comercial, e caso necessário, a Cegero emite um protocolo de serviço (PS) para vistoria da reclamação in loco, sendo despachada para uma equipe de serviço,

Após a execução da vistoria, lhe é permitida a utilização de oficinas de conserto de sua preferência. Porém, se no momento da vistoria o equipamento já estiver consertado, a distribuidora pode indeferir a solicitação de ressarcimento se o consumidor providenciar a reparação do equipamento previamente ao pedido ou sem aguardar o término do prazo para a verificação, e não entregar à distribuidora: a nota fiscal do conserto, indicando a data de realização do serviço e descrevendo o equipamento consertado; o laudo emitido por profissional qualificado; dois orçamentos detalhados; e as peças danificadas e substituídas.

1. Quanto ao uso de oficina de sua preferência, após vistoria e liberação da Cegero para conserto:

- a) Deverá ser providenciada a obtenção e encaminhamento à CEGERO de 1 (um) orçamento fornecido por oficina autorizada pelo fabricante do equipamento. O recebimento pela CEGERO deste documento é condição para a emissão do parecer técnico, pois o mesmo será considerado como um laudo técnico, e deverá conter:
 - ✓ Nome, endereço, assinatura e CNPJ/CPF ou Inscrição Municipal do fornecedor do orçamento;
 - ✓ Nome e endereço do proprietário do equipamento/bem (titular da conta de energia elétrica);
 - ✓ Tipo, marca, modelo e n.º de série do aparelho/bem;
 - ✓ Descrição do defeito apresentado;
 - ✓ Relação das peças a substituir com preços discriminados;
 - ✓ Descrição do serviço e valor da mão-de-obra;
 - ✓ Data de emissão do documento.
- b) No caso de inexistência de oficina autorizada pelo fabricante do equipamento na localidade, o consumidor deverá apresentar no mínimo 2 (dois) orçamentos da oficina existente.
- c) Havendo o deferimento do requerimento de ressarcimento de danos elétricos:
 - ✓ Será informado pela CEGERO os bens e seus componentes a serem ressarcidos, considerando a relação entre os danos descritos no orçamento inicial e o evento ocorrido na rede.
 - ✓ A CEGERO reserva-se o direito de efetuar uma nova consulta, se julgar necessário.

2. No caso de perda total do bem ou quando sua recuperação for antieconômica, havendo o deferimento do ressarcimento por danos elétricos:

- a) Deverá ser apresentado à Cooperativa, 1 (um) orçamento para substituição por produto igual ou similar, sendo que a CEGERO reserva-se o direito de efetuar nova consulta, se julgar necessário.
- b) O valor do ressarcimento por danos elétricos estará limitado ao menor valor entre os orçamentos apresentados e a consulta efetuada pela CEGERO, se for o caso.

3. Os orçamentos iniciais e orçamentos adicionais serão subsídio para o parecer da CEGERO e deverão ser protocolados diretamente na Cooperativa

- 4. Havendo quaisquer débitos vencidos para com a CEGERO na ocasião do pagamento, esses serão abatidos do crédito indenizatório.**

- 5. Para o recebimento do pagamento será necessário:**
 - a) Documento de identificação com foto e/ou comprovante de representação, se pessoa jurídica (Contrato Social, Estatuto ou Procuração com firma reconhecida);
 - b) A opção pela forma de recebimento dos valores do ressarcimento de danos elétricos.

- 6. O pagamento somente será efetuado:**
 - a) Ao titular da unidade consumidora, no caso de bens elétricos;
 - b) A terceiros, desde que munido de procuração específica com poderes para dar quitação.

- 7. O pagamento poderá ser realizado através de:**
 - a) Depósito bancário;
 - b) Cheque nominal;
 - c) Ordem de pagamento (caso não disponha de conta bancária);
 - d) Compensação do valor a ser faturado na próxima conta de energia elétrica.

- 8. Em caso de pendências de sua responsabilidade, em prazo superior a 90 (noventa) dias consecutivos, seu processo será encerrado e arquivado.**

Quaisquer informações sobre o andamento das análises relacionadas com o pedido de ressarcimento poderão ser obtidas através do telefone: 48 3657-8100 ou pelo 0800-6446066.