

DEMEI

***Departamento Municipal de
Energia de Ijuí***

NED-03

***Ressarcimento de Danos
Elétricos em Equipamentos
Elétricos***

Norma

VERSÃO 1.4

NORMAS DEMEI

RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS EM EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS

NED – 03

N - Norma

E – Diretoria Econômica-Financeira

D – DEMEI

Elaboração

Luciano Malaquias – Assessor Técnico

Moises Machado Santos – Engenheiro Eletricista

Colaboradores

Sandro Alberto Bock - Engenheiro Eletricista

Valdomiro Soares - Eletrotécnico

Revisão

Ana Cláudia Lima da Silva Obregon – Controladora Interna – Comissão de Normatização

Douglas Klafke – Eletrotécnico

Geovana Casagrande Kumm – Assessora Administrativa – Comissão de Normatização

Marcelo Weber Fuhrmann - Eletrotécnico

Moisés Machado Santos – Engenheiro Eletricista – Comissão de Normatização

2025

Lista de Revisões

Revisão	Motivo da Revisão	Data de Aprovação	Instrumento de Aprovação
1.0	Norma original	Desconhecida	Desconhecida
1.1	Revisão	14/07/09	Portaria nº 110/2009
1.2	Revisão - Atendimento ao Módulo 9 do PRODIST e a Resolução Normativa 414/2010 da ANEEL.	30/04/2013	Portaria nº 105/2013
1.3	Detalhar justificativa Resolução Normativa Aneel nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021	14/08/2024	Portaria nº 103/2024
1.4	Adequar ao disposto na Resolução Normativa 1.137, de 21 de outubro de 2025. Alteração nos processos internos da distribuidora.	13/02/2026	Portaria nº 13/2026

Sumário

1 Objetivo do documento	5
2 Detalhamento do documento.....	6
2.1. Fluxograma.....	6
2.1.1 Solicitação	6
2.1.2 Análise de pré-verificação	8
2.1.3 Verificação.....	8
2.1.4 Análise.....	9
2.1.5 Ressarcimento.....	10
2.1.6 Arquivamento	12
3 Referências	13
Aprovação.....	14

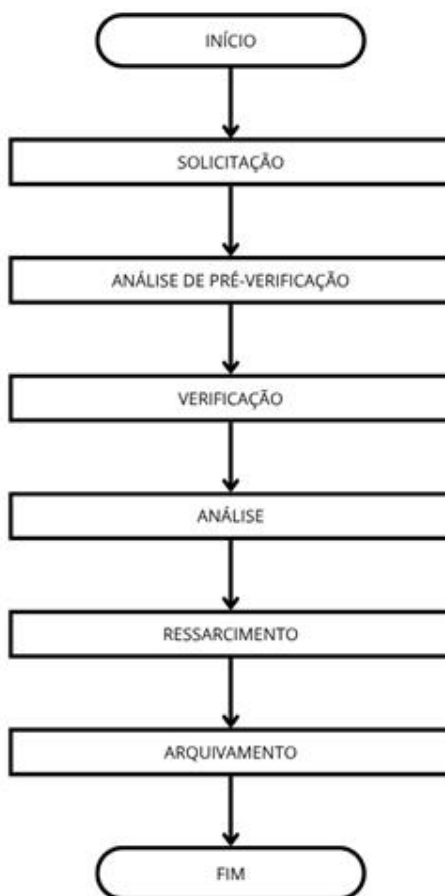
1 Objetivo do documento

Esta Norma tem por objetivo estabelecer as regras a serem adotadas pelo Departamento Municipal de Energia de Ijuí – DEMEI, sobre as condições para ressarcimento dos prejuízos, causados por danos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras do Grupo B, decorrentes de perturbação ocorrida no sistema elétrico, conforme disposto na Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021 e o no Módulo 9 – Ressarcimento de Danos Elétricos dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	5 de 14

2 Detalhamento do documento

2.1. Fluxograma



2.1.1 Solicitação

O consumidor ou seu representante, tem até 5 (cinco) anos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento ao DEMEI, através de atendimento telefônico, presencialmente ou pelo site da concessionária, devendo informar, no mínimo, os seguintes itens:

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	6 de 14

- Número de identificação da unidade consumidora;
- Data e horário prováveis da ocorrência do dano;
- Relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico;
- Forma preferencial de comunicação para recebimento das informações acerca do processo de ressarcimento;
- Descrição e características gerais do equipamento danificado, contendo no mínimo a marca, modelo e número de série;
- Nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano elétrico, para solicitações feitas após 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico;
- Comprovação ou declaração, mediante Termo de Compromisso e Responsabilidade:
 - Que o dano ocorreu quando o equipamento estava conectado à instalação interna da unidade consumidora; e
 - Que não houve adulteração nos equipamentos ou peças danificadas, bem como nas instalações elétricas da unidade consumidora objeto do pedido de ressarcimento;
- Quando o equipamento já tiver sido consertado:
 - Dois orçamentos detalhados para o conserto;
 - Laudo emitido por profissional qualificado; e
 - Nota fiscal do conserto, indicando a data de realização do serviço e descrevendo o equipamento consertado.

O Demei deve fornecer protocolo único para que o consumidor possa, a qualquer momento, ter informações a respeito do andamento da sua solicitação de ressarcimento.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	7 de 14

2.1.2 Análise de pré-verificação

Previamente ao agendamento da verificação das instalações da unidade consumidora e do equipamento, o DEMEI deve realizar a análise de tempestividade e admissibilidade da solicitação de ressarcimento de dano elétrico nos seguintes prazos:

- Até 1 (um) dia útil: para equipamento utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos; e
- Até 5 (cinco) dias: para os demais equipamentos.

O DEMEI deverá verificar:

- Se a solicitação foi realizada dentro do prazo regulamentar de 5 (cinco) anos da data da suposta ocorrência do dano;
- Se a solicitação de ressarcimento foi feita com mais de 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico e se o consumidor já tenha solicitado outro ressarcimento de danos elétricos com a mesma data e horário provável da ocorrência;
- Se antes da resposta, houver pendência de responsabilidade do consumidor por mais de 90 (noventa) dias consecutivos e o consumidor tiver sido devidamente cientificado conforme regulamentação vigente;
- Se existem registros perturbações no sistema de distribuição.

O DEMEI deve indeferir a solicitação do consumidor sob qualquer uma das hipóteses acima citadas e deve comunicar o consumidor, de acordo com a forma de comunicação escolhida, em até 15 (quinze) dias.

2.1.3 Verificação

A partir da constatação de perturbação que possa caracterizar vínculo entre o evento causador e o dano reclamado, o DEMEI deve realizar a verificação, no local ou na sede da concessionária, nos seguintes prazos, a contar da data de registro da reclamação:

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	8 de 14

- Até 1 (um) dia útil: para equipamento utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos; e
- Até 10 (dez) dias: para os demais equipamentos.

No caso de verificação local, o DEMEI deve agendar com o consumidor a data e o período (matutino ou vespertino) dessa verificação com preferencialmente dois dias úteis de antecedência, ou em prazo menor por opção exclusiva do consumidor. O DEMEI ou o consumidor podem solicitar, uma única vez e com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência em relação à data previamente marcada, novo agendamento da verificação local.

Caso o DEMEI não compareça na data e período previamente marcados, o consumidor está autorizado a providenciar o conserto do equipamento danificado, sem que isso represente compromisso de ressarcimento da distribuidora. Caso haja impedimento de acesso às instalações internas da unidade consumidora do reclamante ou ao equipamento objeto da solicitação, o DEMEI deve indeferir a Solicitação de Ressarcimento.

Após a verificação das instalações da unidade consumidora e do equipamento o DEMEI deve:

- Emitir documento que descreva as constatações realizadas durante a verificação, deixando cópia legível na unidade consumidora;
- Informar ao consumidor o prazo de resposta; e
- Autorizar o consumidor a consertar o equipamento, sem que isso represente compromisso de ressarcimento.

Após o vencimento do prazo de verificação ou após a realização da verificação local, o consumidor pode alterar as características do equipamento objeto do pedido de ressarcimento, ou consertá-lo, independentemente de autorização do DEMEI.

2.1.4 Análise

O DEMEI deve disponibilizar ao consumidor, de acordo com forma de comunicação escolhida, o resultado da análise da solicitação de ressarcimento nos seguintes prazos, contados

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	9 de 14

da data da verificação no local ou, caso esta não tenha sido realizada, da data da solicitação de ressarcimento:

- 15 (quinze) dias: para solicitação de ressarcimento feita em até 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico; e
- 30 (trinta) dias: para solicitação de ressarcimento feita após mais de 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico.

O DEMEI deve emitir um documento padronizado contendo o resultado da análise, pelo canal de contato escolhido pelo consumidor, contendo no mínimo, as seguintes informações:

- Identificação da unidade consumidora e de seu titular;
- Data da solicitação, do seu número ou do processo específico;
- Esclarecimento sobre o direito de o consumidor registrar reclamação na Ouvidoria da distribuidora, com o telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato;
- No caso de indeferimento, o texto padronizado e demais requisitos do Módulo 9 do PRODIST, e a transcrição do dispositivo normativo que fundamentou o indeferimento; e
- No caso de deferimento, o comunicado deverá trazer as informações da unidade consumidora e da reclamação e informar o prazo máximo de 20 (vinte) dias para a efetivação do pagamento.

2.1.5 Ressarcimento

O DEMEI deve escolher a forma de ressarcimento, dentre as seguintes alternativas:

- Conserto do equipamento danificado;
- Substituição do equipamento danificado;
- Pagamento em moeda corrente em valor equivalente a um equipamento novo ou do conserto, nas seguintes condições:

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	10 de 14

- A critério do consumidor, por meio de crédito na conta corrente indicada pelo consumidor, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na próxima fatura;
- O valor do ressarcimento deve ser atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, no período compreendido entre o segundo dia anterior ao vencimento do prazo disposto no caput e o segundo dia anterior à data da disponibilização do ressarcimento;
- O Demei somente pode exigir a nota fiscal de conserto nos casos em que o equipamento tenha sido consertado previamente à solicitação do ressarcimento ou antes do término do prazo para verificação, sendo suficiente, nos demais casos, a apresentação de dois orçamentos do conserto;
- Somente podem ser deduzidos do ressarcimento os débitos vencidos do consumidor a favor do Demei que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial, vedada a dedução em caso de ressarcimento de equipamento utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos;
- É vedada a redução do valor do ressarcimento em função da idade do equipamento;
- No caso de conserto ou substituição do equipamento danificado, o Demei deve condicionar o ressarcimento à entrega das peças danificadas;

O Demei deve ressarcir o consumidor em até 20 (vinte) dias, a partir da disponibilização do resultado da análise ao consumidor. O Demei deve dar ciência ao consumidor que os prazos ficam suspensos enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor e esta seja indispensável para análise ou para o ressarcimento, observadas as seguintes condições:

- A pendência inicia a partir da data de recebimento pelo consumidor do documento que solicita as informações, comprovada por meio documental; e

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	11 de 14

- O consumidor deve ser cientificado sempre que houver pendência de sua responsabilidade, inclusive o DEMEI deve indeferir a análise ou não ressarcir se a pendência de responsabilidade do consumidor durar mais que 90 (noventa) dias consecutivos.

A critério do DEMEI, poderá se estabelecer, conforme o caso, o credenciamento de oficinas de verificação e reparo, o aceite de orçamento de terceiros ou a reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.

2.1.6 Arquivamento

O DEMEI deve arquivar em formato eletrônico e individual todos os documentos gerados ao longo do processo de ressarcimento, por no mínimo 10 (dez) anos contados da data de solicitação de ressarcimento e em ordem cronológica de acontecimentos.

Quando solicitado pelo consumidor, o DEMEI deve fornecer cópia do processo específico da Solicitação de ressarcimento de dano elétrico em até 5 (cinco) dias úteis. O consumidor pode escolher se deseja receber o processo em meio físico ou digital.

Processos já arquivados, podem ser objeto de reanálise nos seguintes casos:

- Reclamante apresentou fato novo, devendo ser o fato encaminhado à Ouvidoria do DEMEI, mencionando o número de protocolo único do processo;
- Por solicitação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL;
- Por solicitação da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS; e
- Órgãos de justiça.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	12 de 14

3 Referências

- NGD 01 – Elaboração, apresentação e controle de registros e documentos, V1.3;
- Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021;
- Módulo 1 dos Procedimentos de Distribuição – Prodist;
- Módulo 9 dos Procedimentos de Distribuição – Prodist; e
- Resolução Normativa nº 1.137 de 21 de outubro de 2025.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	13 de 14



RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS



Aprovação

Douglas Klafke – Eletrotécnico – Chefe do Setor de Medição e Fiscalização

Sandro Alberto Bock – Engenheiro Eletricista – Coordenadoria Técnica

Ana Cláudia Lima da Silva Obregon – Controladora Interna – Comissão de Normatização

Gustavo Frizon Auler – Consultor Jurídico – Assessoria Jurídica

Lucas Quevedo – Diretor Administrativo Financeiro – Diretoria Econômica-Financeira

Marco Aurélio Sikacz – Diretor-Presidente – Diretoria Geral

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NED-03	NORMA	1.4	DIRETORIA GERAL	14 de 14



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 441F-B8C6-5939-EDD0

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ANA CLÁUDIA LIMA DA SILVA OBREGON (CPF 822.XXX.XXX-68) em 04/12/2025 15:12:25 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ GUSTAVO FRIZON AULER (CPF 033.XXX.XXX-13) em 19/12/2025 11:35:16 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: AC SAFEWEB RFB v5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)
- ✓ DOUGLAS KLAFKE (CPF 005.XXX.XXX-55) em 19/12/2025 15:52:32 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ SANDRO ALBERTO BOCK (CPF 717.XXX.XXX-49) em 05/01/2026 14:46:36 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ MARCO AURELIO SIKACZ (CPF 919.XXX.XXX-34) em 13/02/2026 09:06:39 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://demei.1doc.com.br/verificacao/441F-B8C6-5939-EDD0>