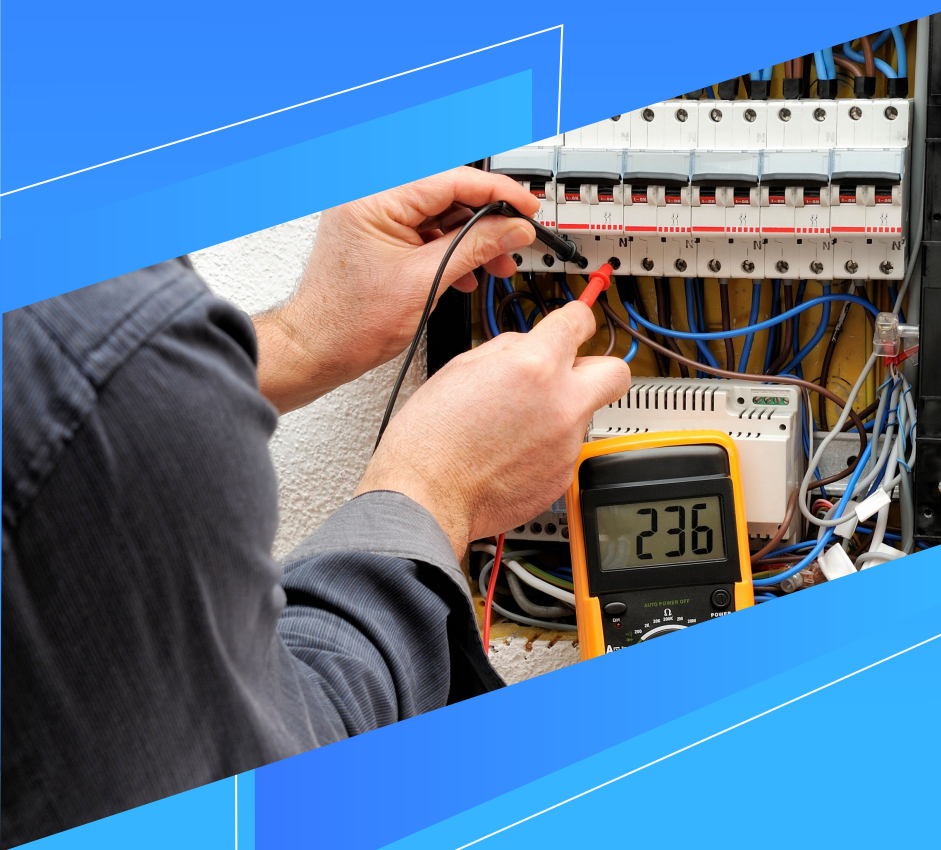


# RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS



**AGR**

AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**APLICA-SE, EXCLUSIVAMENTE, AOS DANOS ELÉTRICOS CAUSADOS A EQUIPAMENTOS INSTALADOS EM UNIDADES CONSUMIDORAS ATENDIDAS EM TENSÃO INFERIOR A 2,3 KV (GRUPO B).**

## **Prazo para Solicitação**

O consumidor tem até 5 anos, após a data do dano, para solicitar o ressarcimento à distribuidora, Equatorial Energia Goiás ([www.equatorialenergia.com.br](http://www.equatorialenergia.com.br)) ou Companhia Hidroelétrica São Patrício ([www.chesp.com.br](http://www.chesp.com.br)). Para as solicitações feitas com até 90 dias do dano, o processo é mais simples e rápido.

## **Vistoria ou retirada de equipamento**

Recebida a solicitação, a distribuidora poderá realizar vistoria no local ou retirar os equipamentos danificados para análise em até 10 dias, ou 1 dia útil para equipamentos utilizados para acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos. A distribuidora poderá, ainda, solicitar que o equipamento seja enviado a uma oficina credenciada, caso possua.

## **Documentação necessária**

Quanto à documentação, a distribuidora pode solicitar ao consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada, ou um laudo e orçamento de oficina credenciada. Importante: a solicitação de documentação não implica no compromisso em ressarcir, serve apenas como subsídio à análise da solicitação.



## Prazo para resultado

A distribuidora tem **15 dias** contados a partir da data da vistoria para disponibilizar o resultado do pedido, ou a partir da abertura da solicitação, caso a vistoria não tenha sido realizada. Este prazo se aplica somente às solicitações feitas até 90 dias da ocorrência do dano. Para os demais casos, o prazo de resposta é de 30 dias.



## **Consertar, substituir ou pagar**

Caso a solicitação seja deferida, a distribuidora deverá escolher entre realizar o conserto do equipamento danificado, substituí-lo por um novo ou efetuar o pagamento em moeda corrente equivalente ao conserto ou a um equipamento novo.

## **Prazo para ressarcimento**

O prazo para o ressarcimento é de até 20 dias após o deferimento da solicitação.



AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Em caso de dúvidas ou reclamações, entre em contato com a AGR/ANEEL por meio dos canais de atendimento abaixo:

📞 CALL CENTER: **0800 727 0167**

📱 WHATSAPP: **(62) 9 8480-7353**

✉ E-MAIL: **OUVIDORIA@AGR.GO.GOV.BR**

🌐 SITE: **WWW.AGR.GO.GOV.BR/OUVIDORIA**

Informações e esclarecimento adicionais podem ser obtidos, ainda, mediante consulta à **Resolução Normativa ANEEL n° 1.000/2021** e ao Anexo

**IX da Resolução Normativa 956/2021.**



### Atendimento presencial:

Avenida Goiás, 305, Edifício Visconde de Mauá,  
3º andar, ala oeste, Setor Central – Goiânia



### Horário:

De segunda a sexta-feira, das 7h às 18h



Aponte a câmera do celular para o **QR Code** e acesse o WhatsApp da **Ouvidoria** da AGR