

CRITÉRIOS GERAIS E RESPONSABILIDADES - RESSARCIMENTO :

A distribuidora de energia elétrica é obrigada a receber todas as solicitações de ressarcimento de danos elétricos, assim como analisá-las.

A responsabilidade em ressarcir os danos elétricos causados a seus consumidores É OBJETIVA, ou seja, independe de dolo ou culpa.



Todo o processo de ressarcimento deve ocorrer sem que o **consumidor** seja obrigado a se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto se optar.

São responsabilidades da distribuidora:

- a) Disponibilizar meios para o recebimento de solicitações de ressarcimento de dano elétrico dos seus consumidores;
- b) Fazer análise imparcial das solicitações, sempre de acordo com normas pertinentes;
- c) Prestar informações aos consumidores acerca do direito de ser ressarcido por danos ocorridos em função dos serviços de energia elétrica;
- d) Solicitar ao consumidor, em tempo hábil, todas as informações necessárias à análise da solicitação;
- e) Emitir Resposta por escrito ao consumidor e ressarcir-lo pelos danos reclamados, exceto nos casos de indeferimento legalmente previstos; e
- f) Organizar e manter um processo específico para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico.

Podem ser objeto de pedido de ressarcimento quaisquer equipamentos alimentados por energia elétrica conectados na unidade consumidora, sendo vedada a exigência de comprovação da propriedade do equipamento

No ato da solicitação de ressarcimento a distribuidora deve informar ao solicitante:

I – a obrigação de fornecer à distribuidora todas as informações requeridas para análise da solicitação, sempre que solicitado;

II – a obrigação de permitir o acesso aos equipamentos objeto da solicitação e à unidade consumidora de sua responsabilidade quando devidamente requisitado pela distribuidora;

III – a obrigação de não consertar o equipamento objeto da solicitação no período compreendido entre a ocorrência do dano e o fim do prazo para verificação, exceto sob prévia autorização da distribuidora.

IV – o número do protocolo da solicitação ou do processo específico;

V – os prazos para verificação, resposta e ressarcimento; e

VI – se o consumidor está ou não autorizado a consertar o equipamento sem aguardar o término do prazo para verificação.

NEXO CAUSALIDADE:

O exame denexo causal consiste em averiguar se houve perturbação no sistema elétrico e se a perturbação registrada poderia ter causado o dano elétrico reclamado pelo consumidor.

No processamento do pedido de ressarcimento, a distribuidora deve investigar a existência do nexo, considerando inclusive os registros de ocorrências na sua rede.

Em relação a inspeção do equipamento danificado, o consumidor pode optar pela visita *in loco* do equipamento, ou seja, no local onde encontra-se o bem ou disponibilizá-lo para inspeção mais detalhada pela distribuidora ou empresa por ela autorizada.

A distribuidora não pode deixar de observar os seguintes procedimentos e prazos:

1- informar ao consumidor a data e o horário aproximado para a inspeção ou disponibilização do equipamento;

2- inspecionar e vistoriar o equipamento no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contado a partir da data do pedido de ressarcimento.

Independentemente da opção pela forma de inspeção, é importante que o consumidor permita o acesso ao equipamento e às instalações da unidade consumidora sempre que solicitado.

Se o produto estiver em garantia é importante informar a distribuidora e verificar se a vistoria poderá ser realizada na assistência técnica autorizada do fabricante do equipamento.

O consumidor pode apresentar laudos e orçamentos contrapondo os emitidos por oficina credenciada, não podendo a distribuidora negar-se a recebê-los.

A distribuidora pode solicitar do consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir, observando que:

I – as referidas oficinas devem estar localizadas no mesmo município da unidade consumidora;

II- a confirmação pelo laudo solicitado que o dano tem origem elétrica, por si só, gera obrigação de ressarcir, exceto se o mesmo também indicar que a fonte de alimentação elétrica não está danificada ou que o equipamento está em pleno funcionamento, ou ainda se a distribuidora comprovar que houve fraude na emissão do laudo; e

III – no caso de a distribuidora requerer a apresentação de laudo técnico de oficina em município diverso daquele escolhido pelo consumidor, esta deve arcar integralmente com os custos de transporte.

No caso de indeferimento, a distribuidora deverá informar ao consumidor os motivos do indeferimento, os dispositivos da Resolução Aneel que embasou a decisão e a possibilidade de apresentar reclamação perante a Ouvidoria da distribuidora e ainda da ANEEL.

A distribuidora só poderá se eximir do dever de ressarcir quando comprovar a inexistência denexo causal; quando o consumidor providenciar,

por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a inspeção (salvo nos casos em que houver prévia autorização da distribuidora); e quando comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir das instalações internas da unidade consumidora.

PRAZOS:

Ocorrendo dano elétrico em eletrodomésticos ou equipamentos eletrônicos conectados na rede elétrica, segundo a Resolução ANEEL, o consumidor tem até **90 (noventa) dias** para contatar a distribuidora e formalizar sua reclamação, por telefone ou qualquer outro meio disponibilizado pela empresa.

Art. 204 O consumidor tem até 90 (noventa) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora, devendo fornecer, no mínimo, os seguintes elementos: I – data e horário prováveis da ocorrência do dano; II – informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora, ou seu representante legal; III – relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico; e IV – descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca e modelo. V – informação sobre o meio de comunicação de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012) § 1o A solicitação de ressarcimento pode ser efetuada por meio de atendimento telefônico, diretamente nos postos de atendimento presencial, via internet ou outros canais de comunicação disponibilizados pela distribuidora. § 2o Para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico, a distribuidora deve abrir um processo específico

Recebendo a solicitação do consumidor, a distribuidora tem até **10 (dez) dias** corridos, da data do pedido de ressarcimento ou reparo, para inspecionar

o (s) equipamento (s) danificado(s) do consumidor.

Se a empresa não efetuar a vistoria, o prazo passa a ser contado da data do seu pedido de ressarcimento.

ATENÇÃO: *Se o equipamento for utilizado para o condicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, a distribuidora deverá realizar a inspeção e vistoria em até **1 (um) dia útil**.*

A distribuidora deverá informar ao consumidor, por escrito, no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos**, contado a partir da data da vistoria ou, na falta desta, a partir da data do pedido de ressarcimento, o resultado do pedido realizado pelo consumidor.

Sendo deferido, a distribuidora pode efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente ou, ainda, providenciar o conserto ou a substituição do equipamento danificado em até **20 (vinte) dias**, após os **15 dias do parágrafo anterior**.

Decorrido o prazo de resposta, que pode ser no máximo de 25 dias, a empresa terá mais 20 (vinte) dias para restituir o valor do produto, substituí-lo ou repará-lo.

A distribuidora deve manter os processos de ressarcimento de danos elétricos em registro eletrônico ou impresso, de forma organizada e auditável, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) meses, contados da solicitação do consumidor.

Quando solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer cópia do processo específico do pedido de ressarcimento de dano elétrico em até 5 (cinco) dias úteis

INTERRUPÇÃO DE ENERGIA - CHUVAS

Os sistemas aéreos de distribuição de energia elétrica, em razão de suas características, estão sujeitos à ação de fatores alheios ao controle da concessionária, tais como vendavais, chuvas, descargas atmosféricas e abaloamento de postes, entre outros. Por esse motivo, algumas interrupções

do fornecimento são inevitáveis, não havendo prazo determinado para o restabelecimento, pois este dependerá da extensão dos danos causados à rede. Em tais casos, orientamos o consumidor a aguardar a conclusão dos serviços de manutenção

Entretanto é imperioso lembrar que o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, abaixo transcrito, determina que os serviços essenciais sejam prestados de forma contínua:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. **Parágrafo único.** Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

AVISO PREFERENCIAL – CONSUMIDOR – EQUIPAMENTOS DEPENDENTES DE ENERGIA E QUE SEJAM NECESSÁRIOS À PRESERVAÇÃO DA VIDA

O consumidor que necessitar de equipamentos de autonomia limitada que sejam vitais à preservação da vida e dependentes de energia elétrica devem comunicar à distribuidora.

Após cadastrar a informação, a distribuidora está obrigada a notificar o consumidor previamente, por escrito e com comprovante de entrega, sobre a possibilidade de suspensão do fornecimento por falta de pagamento, bem como acerca da ocorrência de interrupções programadas no fornecimento de energia elétrica.

A distribuidora deve fazer constar, na fatura, a seguinte mensagem :

UNIDADE CONSUMIDORA CADASTRADA PARA AVISO PREFERENCIAL.

A distribuidora deve ainda desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com vistas a informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre a importância do cadastramento da existência de equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana

RELIGAÇÃO NORMAL E DE URGÊNCIA:

Para religação em área urbana, o prazo foi padronizado nacionalmente em 24h e, nas áreas rurais, em 48h.

A religação de urgência, desde que oferecida pela distribuidora, deve ser feita em 4h na área urbana e em 8h em área rural.

Se a distribuidora não cumprir o prazo para atendimento, o consumidor terá direito a desconto na fatura seguinte . A compensação será calculada de acordo com o tempo de atraso.

Atenção: o crédito não será devolvido ao consumidor quando o descumprimento for motivado por caso fortuito, força maior ou situação de calamidade pública.

RECLAMAÇÕES:

Ao registrar uma reclamação ou solicitação à empresa no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, o PROCON recomenda que o consumidor anote o número de protocolo recebido, a data, a hora e o nome do atendente.

Importante: O Decreto Federal 6523/2008 trata das obrigações das empresas subordinadas à regulamentação pelo Poder Público Federal, entre elas insere-se a de informar o respectivo número de protocolo quando da formulação da solicitação ou reclamação.

Decreto Federal nº 6523/2008 e Portaria 2014/08 estabelecem que:

- As ligações para o SAC são gratuitas;
- O SAC deve garantir ao consumidor o contato com o atendente em até 60 (sessenta) segundos.



- No primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu devem constar as opções de reclamação e cancelamento.
- A ligação não poderá ser encerrada (cair) enquanto não houver a conclusão do atendimento;
- O consumidor não é obrigado a fornecer seus dados antecipadamente para ser atendido;
- O SAC deve funcionar 24 horas por dia e 7 dias por semana.
- O deficiente auditivo e de fala terá acesso garantido em caráter preferencial podendo a empresa atribuir número telefônico específico para realizar o atendimento.
- O número do SAC deve constar em todos os documentos e materiais publicitários entregues ao consumidor no momento da contratação, inclusive na *home page* (site) da empresa na internet, de forma clara e ostensiva.
- O consumidor tem direito ao atendimento ágil e de qualidade e deve ser atendido por profissional treinado adequadamente para atender à sua demanda.
- A transferência da ligação, quando for o caso, em até 60 segundos para o setor competente, exceto reclamação e cancelamento que não podem ser transferidas.
- A preservação e sigilo dos dados do consumidor devem ser respeitados.
- O fornecimento de protocolo deve ser feito antes do atendimento e permite ao consumidor consultar o andamento de sua demanda. Ademais, se solicitado, a prestadora deverá encaminhá-lo por correspondência ou endereçamento eletrônico (e-mail).
- A gravação telefônica para o SAC deve ser mantida pelo período de mínimo de 90 (noventa) dias.
- O do registro eletrônico de atendimento deve ser mantido por no mínimo 2 (dois) anos.
- O envio do histórico, quando requerido pelo consumidor, deverá ser

fornecido em até 72 (setenta e duas) horas.

- As demandas deverão ser resolvidas em até 5 (cinco) dias úteis da data de registro e a resposta deve ser clara e objetiva.

FALE COM O PROCON DE CAMPINAS

- **UNIDADES FIXAS**

Poupatempo Centro:Av. Francisco Glicério, 935, 1º andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

Poupatempo Campinas Shopping:Rua Jacy Teixeira de camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.

Agiliza Campinas- Barão Geraldo: Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Agiliza Campinas- Sousas:Rua Humaitá, 144, Centro, Sousas, Campinas-SP- Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Unidade Horto Shopping Ouro Verde:Rua Armando Frederico Renganeshi, 61 Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.

Unidade Administrativa: Rua Maria Monteiro, 1028, Cambuí Campinas. Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 17h.

- **UNIDADES MÓVEIS**

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 16h.

SEGUNDA-FEIRA: Praça da Concórdia e Paulistão Pe. Anchieta

TERÇA-FEIRA: Extra-Abolição e CRAS Campo Belo

QUARTA-FEIRA: Lagoa do Taquaral e Paulistão Amoreiras

QUINTA-FEIRA: Enxuto e Carrefour D. Pedro

SEXTA -FEIRA: Paço Municipal (Av. Anchieta, 200) e Shopping Pq. das Bandeiras

REFERÊNCIAS:

Lei Federal nº 8.078/90

Resolução 414/2010

Agência Nacional de Energia Elétrica- ANEEL

Decreto Federal nº 6523/2008

Portaria Ministério da Justiça 2014/2008