

## Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

### Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST

#### Módulo 9 – Ressarcimento de Danos Elétricos

Revisão	Motivo da Revisão	Instrumento de aprovação pela ANEEL	Data de vigência
0	Primeira versão aprovada (após realização da AP 034/2011)	Resolução Normativa nº 499/2012	A partir de 21/11/2012

---

Assunto: Índice	Seção:	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 2 de 22
--------------------	--------	---------------	---------------------------------	--------------------

## MÓDULO 9 – RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

### ÍNDICE

<b>SEÇÃO 9.0 – INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>1 OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2 CONTEÚDO DO MÓDULO .....</b>	<b>3</b>
<b>3 ABRANGÊNCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>4 CRITÉRIOS GERAIS E RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>5 ETAPAS .....</b>	<b>4</b>
<b>SEÇÃO 9.1 – ANÁLISE .....</b>	<b>6</b>
<b>1 OBJETIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>2 CRITÉRIOS GERAIS.....</b>	<b>6</b>
<b>3 TEMPESTIVIDADE .....</b>	<b>7</b>
<b>4 EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE DA DISTRIBUIDORA.....</b>	<b>7</b>
<b>5 EXISTÊNCIA DO DANO ELÉTRICO RECLAMADO.....</b>	<b>7</b>
<b>6 NEXO CAUSAL.....</b>	<b>8</b>
<b>SEÇÃO 9.2 – VERIFICAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>1 OBJETIVO.....</b>	<b>11</b>
<b>2 DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A VERIFICAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>SEÇÃO 9.3 – RESPOSTA E RESSARCIMENTO.....</b>	<b>13</b>
<b>1 OBJETIVO.....</b>	<b>13</b>
<b>2 CRITÉRIOS GERAIS DA RESPOSTA .....</b>	<b>13</b>
<b>3 MOTIVO DO INDEFERIMENTO .....</b>	<b>14</b>
<b>4 CRITÉRIOS GERAIS DO RESSARCIMENTO.....</b>	<b>15</b>
<b>SEÇÃO 9.4 – PROCESSO ESPECÍFICO .....</b>	<b>16</b>
<b>1 OBJETIVO.....</b>	<b>16</b>
<b>2 DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>16</b>
<b>3 ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO ESPECÍFICO .....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO I – FLUXOGRAMA INFORMATIVO.....</b>	<b>18</b>

Assunto: Introdução	Seção: 9.0	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 3 de 22
------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	--------------------

## **SEÇÃO 9.0 – INTRODUÇÃO**

### **1 OBJETIVO**

- 1.1 Estabelecer os procedimentos a serem observados pelas distribuidoras na análise de processos de ressarcimento de danos elétricos.

### **2 CONTEÚDO DO MÓDULO**

- 2.1 Este Módulo é composto por 5 (cinco) seções, a saber:
- a) Seção 9.0 – INTRODUÇÃO;
  - b) Seção 9.1 – ANÁLISE, descreve como a solicitação deve ser analisada no intuito de concluir se o ressarcimento pleiteado é devido;
  - c) Seção 9.2 – VERIFICAÇÃO, detalha os procedimentos para a Verificação nas instalações da unidade consumidora ou no equipamento objeto da solicitação;
  - d) Seção 9.3 – RESPOSTA E RESSARCIMENTO, detalha os procedimentos para envio da Resposta ao consumidor e para o Ressarcimento;
  - e) Seção 9.4 – PROCESSO ESPECÍFICO, estabelece a organização do processo específico.

### **3 ABRANGÊNCIA**

- 3.1 Os procedimentos descritos neste Módulo devem ser observados pelas distribuidoras e pelas Agências Estaduais conveniadas na análise de processos de ressarcimento por danos elétricos.
- 3.2 Não estão abrangidas nestes procedimentos as solicitações por danos morais, lucros cessantes ou danos emergentes, bem como os casos objeto de decisão judicial transitada em julgado ou as solicitações por danos elétricos efetuadas por consumidores conectados em tensão superior a 2,3 kV.
- 3.3 As disposições deste Módulo são complementares à legislação e às normas relativas ao ressarcimento de danos causados em função do serviço prestado pela distribuidora.

### **4 CRITÉRIOS GERAIS E RESPONSABILIDADES**

- 4.1 A distribuidora é obrigada a receber todas as solicitações de ressarcimento de danos elétricos, assim como analisá-las segundo as normas aplicáveis.
- 4.2 A análise deve concluir sobre a responsabilidade da distribuidora pelo dano reclamado.

Assunto: Introdução	Seção: 9.0	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 4 de 22
------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	--------------------

- 4.2.1 A responsabilidade da distribuidora em ressarcir os danos elétricos causados a seus consumidores ocorre independentemente de dolo ou culpa.
- 4.3 A solicitação de ressarcimento de dano elétrico somente pode ser indeferida pelas situações expressas neste Módulo, cabendo exclusivamente à distribuidora a responsabilidade por reunir prova da ocorrência destas situações.
- 4.3.1 A não comprovação destas situações impede o indeferimento da solicitação.
- 4.4 Todo o processo deve ocorrer sem que o consumidor seja obrigado a se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do mesmo.
- 4.5 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 previstos neste Módulo; e
  - f) Organizar e manter um processo específico para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico;

## **5 ETAPAS**

- 5.1 As etapas do processo de ressarcimento de danos elétricos são:
- a) **Solicitação:** é a manifestação da vontade do consumidor, ou de seu representante, em receber ressarcimento por um dano elétrico supostamente ocorrido em função da prestação do serviço da distribuidora. É o momento em que a distribuidora é cientificada dessa vontade pelo consumidor e em que se inicia a contagem de prazos.
  - b) **Análise:** é a investigação das causas dos danos elétricos com vistas a indicar se o ressarcimento é devido pela distribuidora. Nesta etapa, é facultado à distribuidora a realização da Verificação. Maiores detalhes na Seção 9.1 e Seção 9.2.
  - c) **Resposta:** é o ato formal através do qual a distribuidora cientifica o consumidor por escrito sobre o resultado da solicitação de ressarcimento com base nos resultados da Análise. Deve ser somente “deferido” ou “indeferido” para cada equipamento. Maiores detalhes na Seção 9.3.

Assunto: Introdução	Seção: 9.0	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 5 de 22
------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	--------------------

- d) Ressarcimento: é o meio através do qual a distribuidora retorna a fruição do consumidor à condição anterior à ocorrência do dano, seja consertando ou substituindo o equipamento danificado, ou ainda pagando valor equivalente para o próprio consumidor fazê-lo. É obrigatório para toda Solicitação, exceto quando disposto ao contrário. Maiores detalhes na Seção 9.3.

Assunto: Análise	Seção: 9.1	Revisão: 0	Data de Vigência 21/11/2012	Página: 6 de 22
---------------------	---------------	---------------	--------------------------------	--------------------

## SEÇÃO 9.1 – ANÁLISE

### 1 OBJETIVO

- 1.1 Esta seção tem o objetivo de descrever como a distribuidora deve realizar a Análise.

### 2 CRITÉRIOS GERAIS

- 2.1 A Análise é a etapa em que se verifica a tempestividade da solicitação, a existência do dano reclamado e as possíveis causas deste no intuito de verificar a obrigatoriedade do ressarcimento pela distribuidora.
- 2.2 A distribuidora pode optar por fazer a Verificação durante a Análise, conforme detalhado na Resolução Normativa que trata das Condições Gerais de Fornecimento.
- 2.3 A Análise deve concluir se a distribuidora deve ressarcir o consumidor pelos danos elétricos reclamados.
- 2.4 A solicitação de ressarcimento pode ser indeferida somente se for comprovada a ocorrência das situações excludentes previstas neste Módulo.
- 2.4.1 Em todas as outras situações, o ressarcimento é devido pela distribuidora.
- 2.5 Para cada equipamento objeto da Solicitação de ressarcimento de dano elétrico, a Análise deve indicar um dos seguintes pareceres: “deferido” ou “indeferido”.
- 2.5.1 O parecer “deferido” vincula a obrigatoriedade em ressarcir o dano elétrico no equipamento. Deve ser emitido em todos os casos em que não for possível emitir parecer “indeferido”.
- 2.6 O parecer “indeferido” indica que a distribuidora fica isenta de ressarcir o dano reclamado no equipamento. Somente pode ser emitido se for comprovada, segundo os procedimentos dispostos neste Módulo, a ocorrência das situações previstas nos itens 2.7, 3.2, 4.1, 5.5, 6.3, 6.4 ou 6.5 desta Seção, ou no item 2.9 da Seção 9.2.
- 2.6.1 É considerado indevido o indeferimento por motivo diverso daqueles acima listados, ou quando a distribuidora não puder comprovar a ocorrência de nenhuma dessas situações. Nestes casos, o ressarcimento deve ser pago ao consumidor.
- 2.7 A Análise é etapa obrigatória e todos seus documentos devem constar no processo específico, conforme dispõe a Seção 9.4, exceto se, antes da Resposta, o solicitante registrar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado.
- 2.7.1 Neste caso, o registro da desistência do consumidor deve constar no processo específico.
- 2.8 A Análise deve abranger: a tempestividade, os excludentes de responsabilidade, a ocorrência do dano e o nexo de causalidade.

Assunto: Análise	Seção: 9.1	Revisão: 0	Data de Vigência 21/11/2012	Página: 7 de 22
---------------------	---------------	---------------	--------------------------------	--------------------

### **3 TEMPESTIVIDADE**

- 3.1 Ao iniciar a etapa da Análise, a distribuidora deve verificar a tempestividade da solicitação de ressarcimento de dano elétrico, ou seja, se a mesma foi realizada dentro do prazo regulamentar.
- 3.2 Caso a data de Solicitação ultrapasse 90 (noventa) dias da data da suposta ocorrência do dano, a distribuidora deve:
- a) Emitir parecer “indeferido” para a Análise;
  - b) Emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “a” do item 3.1 da Seção 9.3.

### **4 EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE DA DISTRIBUIDORA**

- 4.1 Independentemente dos exames de tempestividade, de existência do dano ou nexos causal, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise nos casos em que:
- a) Antes da Resposta, houver pendência de responsabilidade do consumidor por mais de 90 (noventa) dias consecutivos e este tiver sido devidamente cientificado conforme regulamentação vigente; ou
  - b) A perturbação que tenha dado causa ao dano reclamado tiver ocorrido em função de Situação de Emergência ou de Calamidade Pública decretada por autoridade competente, devendo a cópia do ato de decreto ser encaminhada ao consumidor em anexo à Carta de Indeferimento;
- 4.1.1 Nestes casos, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “b” ou “c” do item 3.1 da Seção 9.3, conforme o caso.

### **5 EXISTÊNCIA DO DANO ELÉTRICO RECLAMADO**

- 5.1 Durante a Análise, a distribuidora pode verificar se o equipamento objeto da solicitação apresenta, efetivamente, funcionamento inadequado.
- 5.2 A existência de dano elétrico no equipamento objeto da solicitação pode ser examinada na conclusão do Laudo de Oficina ou da Verificação.
- 5.3 Laudo de Oficina.
- 5.3.1 É o documento emitido por oficina que detalha o dano ocorrido no equipamento objeto da solicitação de ressarcimento e tem o intuito de confirmar se o dano reclamado tem origem elétrica, podendo estar acompanhado do orçamento para conserto do mesmo.
- 5.3.2 A distribuidora pode solicitar que o consumidor apresente o Laudo de Oficina durante a etapa de Análise, observado o prazo para Verificação estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2,

Assunto: Análise	Seção: 9.1	Revisão: 0	Data de Vigência 21/11/2012	Página: 8 de 22
---------------------	---------------	---------------	--------------------------------	--------------------

somente após ter constatado perturbação na rede elétrica que possa ter afetado a unidade consumidora do reclamante, a tempestividade da solicitação ou o previsto no item 4.1 “b”.

- 5.3.2.1 Neste caso, há suspensão do prazo para Resposta por responsabilidade do consumidor até que as informações solicitadas sejam prestadas.
- 5.3.2.2 Somente podem ser exigidos Laudos das oficinas que estejam localizadas no município escolhido pelo consumidor.
- 5.3.3 Caso a distribuidora solicite o Laudo de Oficina, a confirmação pelo mesmo que o dano tem origem elétrica, por si só, gera obrigação de ressarcir.
  - 5.3.3.1 Ainda que o Laudo de Oficina confirme que o dano tem origem elétrica, o disposto no item anterior não se aplica se o mesmo também indicar uma das situações previstas na alínea “a” do item 5.5.
  - 5.3.3.2 O item 5.3.3 não é aplicável quando a distribuidora comprovar que houve fraude na emissão do Laudo de Oficina.
- 5.3.4 Todos os Laudos recebidos do consumidor devem constar no processo específico, não podendo a distribuidora negar-se a recebê-los, mesmo que não os tenha solicitado.
- 5.4 A Verificação e o seu detalhamento estão dispostos na Resolução Normativa que trata das Condições Gerais de Fornecimento.
- 5.5 Considera-se que não cabe ressarcimento nos casos abaixo listados:
  - a) O Laudo de Oficina indicar que: o equipamento está em perfeito estado de funcionamento; ou o mau funcionamento não é decorrente de danos causados pelo fornecimento de energia elétrica; ou, no caso de equipamentos eletrônicos, a fonte retificadora de alimentação não esteja danificada; ou
  - b) Durante a Verificação, somente se realizada no prazo estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2, o equipamento não for disponibilizado pelo consumidor, estiver em perfeito estado de funcionamento ou tiver sido consertado sem autorização prévia da distribuidora.
- 5.5.1 Nestes casos, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “d”, “e” ou “f” do item 3.1 da Seção 9.3, conforme o caso.

## **6 NEXO CAUSAL**

- 6.1 O exame de nexos causal consiste em averiguar se houve perturbação no sistema elétrico e se a perturbação registrada poderia ter causado o dano reclamado.



Assunto: Análise	Seção: 9.1	Revisão: 0	Data de Vigência 21/11/2012	Página: 9 de 22
---------------------	---------------	---------------	--------------------------------	--------------------

- 6.2 Considera-se que não houve perturbação na rede elétrica que pudesse ter afetado a unidade consumidora do reclamante se, concomitantemente, para a data e hora aproximada da suposta ocorrência do dano, houver ausência de registro nos relatórios de:
- a) atuação de quaisquer dispositivos de proteção à montante da unidade consumidora, inclusive religadores automáticos;
  - b) ocorrências na subestação de distribuição que pudesse ter afetado a unidade consumidora;
  - c) manobras emergenciais ou programadas, ainda que avisadas com antecedência;
  - d) qualquer evento no sistema de transmissão que possa ter afetado a unidade consumidora;
  - e) eventos na rede que provocam alteração nas condições normais de fornecimento de energia elétrica, provocados por ação da natureza, agentes a serviço da distribuidora ou terceiros.
- 6.2.1 Devem ser consideradas todas as alterações nas condições normais de funcionamento do sistema elétrico, ainda que transitórias, provocadas por terceiros ou preventivas.
- 6.2.2 Se pelo menos um dos relatórios listados indicar que houve perturbação que possa ter afetado a unidade consumidora do reclamante na data e hora aproximadas para ocorrência do dano, considera-se que efetivamente houve perturbação, devendo ser averiguada se a mesma poderia ter causado o dano reclamado.
- 6.2.3 Todos os relatórios listados devem constar no processo específico. Caso contrário, considera-se que efetivamente houve perturbação, devendo ser averiguada se a mesma poderia ter causado o dano reclamado.
- 6.3 Caso reste comprovado que não houve perturbação na data e hora aproximada para o dano reclamado nos termos do item anterior, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “g” do item 3.1 da Seção 9.3, conforme o caso.
- 6.4 Uma vez que há registro de perturbação, considera-se que esta efetivamente causou o dano reclamado, exceto se:
- a) O equipamento for puramente resistivo e o evento registrado for passível de causar apenas subtensão; ou
  - b) Em caso de dano em componente eletrônico do equipamento, a fonte de alimentação elétrica estiver em perfeito funcionamento, indicado pelo Laudo de Oficina ou por constatação de Verificação, somente se esta tiver sido realizada dentro do prazo estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2.
- 6.4.1 Nesses casos, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “h” ou “i” do item 3.1 da Seção 9.3, conforme o caso.

Assunto: <b>Análise</b>	Seção: <b>9.1</b>	Revisão: <b>0</b>	Data de Vigência <b>21/11/2012</b>	Página: <b>10 de 22</b>
----------------------------	----------------------	----------------------	---------------------------------------	----------------------------

- 6.5 Independentemente de haver registro de perturbação, as seguintes situações configuram inexistência de nexos causal:
- 6.5.1 For constatado em Verificação, somente se esta tiver sido realizada dentro do prazo estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2, que o dano reclamado foi causado por:
- a) Inadequação nas instalações elétricas da unidade consumidora, devendo-se comprovar que essa inadequação efetivamente causou o dano reclamado;
  - b) Uso incorreto do equipamento; ou
  - c) Uso de carga na unidade consumidora que provoca distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição.
- 6.5.1.1 Nesses casos, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e enviar Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “j” do item 3.1 da Seção 9.3.
- 6.5.1.2 O uso de transformador entre o equipamento e a rede secundária de distribuição não descaracteriza o nexo de causalidade nem configura uso incorreto do equipamento.
- 6.5.2 For constatado em Verificação, mesmo que esta tenha sido realizada fora do prazo estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2, que há na unidade consumidora do reclamante:
- a) Ligação clandestina que permita a utilização de energia elétrica sem que haja relação de consumo; ou
  - b) Procedimentos irregulares no sistema de medição atribuíveis ao consumidor, conforme disposto nas Condições Gerais de Fornecimento, e esta irregularidade ter potencial para causar o dano reclamado;
- 6.5.2.1 Nesses casos, a distribuidora deve incluir no processo o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, conforme regulamentação específica, como comprovação da ocorrência dessas situações.
- 6.5.2.2 Além disso, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “k” do item 3.1 da Seção 9.3.
- 6.5.2.3 Caso o TOI não seja emitido conforme regulamento específico, não se aplica o disposto no item 6.5.2.2.
-

Assunto: Verificação	Seção: 9.2	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 11 de 22
-------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	---------------------

## SEÇÃO 9.2 – VERIFICAÇÃO

### 1 OBJETIVO

- 1.1 O objetivo desta seção é detalhar como a distribuidora deve proceder para realizar a Verificação nas instalações da unidade consumidora ou no equipamento danificado caso a considere necessária para analisar solicitação de ressarcimento de dano elétrico.

### 2 DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A VERIFICAÇÃO

- 2.1 A Verificação é um procedimento não obrigatório através do qual a distribuidora pode inspecionar as condições do equipamento objeto da solicitação e as instalações internas da unidade consumidora.
- 2.2 A Verificação pode ser realizada para subsidiar a fase de Análise e, portanto, deve ser realizada antes da Resposta.
- 2.3 Cabe exclusivamente à distribuidora decidir se haverá Verificação.
- 2.4 A não realização da Verificação pela distribuidora no prazo estabelecido no item 2.6 não atribui responsabilidade pelo dano reclamado, apenas limita as possibilidades de indeferimento da solicitação.
- 2.5 Independentemente da realização da Verificação, a distribuidora pode solicitar ao consumidor a apresentação de Laudos de Oficina e orçamentos, sem que isso represente compromisso em ressarcir.
- 2.6 O prazo para a Verificação é de 10 (dez) dias após a data da Solicitação.
- 2.6.1 Se o equipamento objeto da solicitação de ressarcimento de dano elétrico for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo para Verificação é de 1 (um) dia útil.
- 2.7 A Verificação somente pode ser realizada se for previamente agendada com o consumidor, conforme disposições da Resolução Normativa que trata das Condições Gerais de Fornecimento.
- 2.8 Caso nenhum representante da distribuidora compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado:
- a) O prazo para Resposta será aquele estabelecido no item 2.4.1 da Seção 9.3;
  - b) A aplicação do item 2.9 fica impossibilitada; e
  - c) A Verificação não pode ser reagendada.

Assunto: Verificação	Seção: 9.2	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 12 de 22
-------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	---------------------

- 2.9 Caso haja impedimento de acesso às instalações internas da unidade consumidora do reclamante, a distribuidora deve:
- a) Colher provas de que seu representante esteve no local na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado;
  - b) Anexar ao processo específico esse documento comprobatório da presença;
  - c) Emitir parecer “indeferido” para a Análise; e
  - d) Emitir Resposta ao consumidor, com cópia do documento descrito na alínea “a” em anexo, transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “f” do item 3.1 da Seção 9.3,.
- 2.10 O representante da distribuidora deve preencher um documento que contenha as constatações da Verificação, deixando uma cópia do mesmo na unidade consumidora.
- 2.11 Ao término da Verificação, o consumidor deve ser informado que poderá realizar o conserto do equipamento – se isso for possível – por sua conta e risco e sem que isso represente compromisso em ressarcir. Nesse caso, se constatada a responsabilidade da distribuidora, o orçamento do conserto determinará o valor do Ressarcimento.
- 2.12 O representante também deve informar ao consumidor que a Resposta da distribuidora será dada em até 15 (quinze) dias, salvo se houver pendência por parte do consumidor.
- 2.13 Demais dados e informações podem ser coletados pela distribuidora durante a Verificação.
-

Assunto: Resposta e Ressarcimento	Seção: 9.3	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 13 de 22
--------------------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	---------------------

## **SEÇÃO 9.3 – RESPOSTA E RESSARCIMENTO**

### **1 OBJETIVO**

- 1.1 Esta Seção tem por objetivo detalhar os procedimentos para envio da Resposta ao consumidor, considerando o resultado da Análise, e o Ressarcimento, quando devido.

### **2 CRITÉRIOS GERAIS DA RESPOSTA**

- 2.1 Por meio da Resposta, a distribuidora comunica o resultado da solicitação de ressarcimento ao consumidor.
- 2.2 A Resposta encerra a fase da Análise, e o seu conteúdo não pode contrariar o parecer da Análise ou ser retificada.
- 2.3 A Resposta deve ser disponibilizada ao consumidor através do meio escolhido pelo mesmo quando da abertura da solicitação.
- 2.4 O prazo para Resposta é de 15 (quinze) dias após a Verificação.
- 2.4.1 Caso a Verificação não tenha sido realizada, ou tenha ocorrido fora do prazo previsto no item 2.6 da Seção 9.2, o prazo para Resposta é de 15 (quinze) dias contados a partir da data da Solicitação.
- 2.5 Considera-se a data da Resposta como a data de disponibilização da comunicação pelo consumidor, registrada de forma auditável.
- 2.6 O atraso da Resposta, por si só, não atribui responsabilidade à distribuidora pelo dano reclamado, tampouco gera obrigação em ressarcir, ficando a distribuidora sujeita às sanções administrativas estabelecidas em regulamento específico.
- 2.7 Para a Resposta, a distribuidora deve disponibilizar a Carta de Indeferimento ou a Carta de Deferimento, conforme resultado da Análise, através de meio auditável previamente escolhido pelo consumidor.
- 2.7.1 Caso sejam requisitadas informações de responsabilidade do consumidor na Carta de Deferimento, o prazo para Ressarcimento, estabelecido no item 4.2, fica suspenso enquanto durar a pendência do consumidor, desde que seguidos os procedimentos de suspensão do prazo por pendência de responsabilidade do consumidor, conforme disposições da Resolução Normativa que trata das Condições Gerais de Fornecimento.
- 2.7.2 A critério da distribuidora, outras informações podem ser acrescentadas na Carta de Indeferimento ou na Carta de Deferimento.

Assunto: Resposta e Ressarcimento	Seção: 9.3	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 14 de 22
--------------------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	---------------------

### 3 MOTIVO DO INDEFERIMENTO

- 3.1 Na Carta de Indeferimento, a distribuidora deve utilizar, conforme o caso, um dos textos padrões abaixo listados para justificar o não pagamento do ressarcimento:
- a) “A solicitação de ressarcimento foi recebida fora do prazo de 90 (noventa) dias após a ocorrência do dano.”;
  - b) “Conforme \_\_\_\_\_ (*documento que deu ciência ao consumidor acerca da suspensão do prazo*), foi requerida informação ao solicitante e a resposta não foi protocolada em 90 (noventa) dias após o recebimento do mesmo por V. S.<sup>a</sup>”
  - c) “Foi encontrado registro de anomalia que afetou a unidade consumidora, mas esta se deu em função de Situação de Emergência ou Estado de Calamidade Pública, conforme o Decreto nº \_\_\_\_\_”
  - d) “Segundo o Laudo de Oficina, o defeito apresentado não tem origem elétrica ou o equipamento não apresentou defeito”;
  - e) “Durante Verificação realizada no dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, foi constatado que o equipamento objeto da solicitação estava em funcionamento ou não foi encontrado na unidade consumidora.”;
  - f) “Durante Verificação realizada no dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, foi constatado que o equipamento objeto da solicitação foi consertado sem autorização prévia da distribuidora.”
  - g) “Não há registro de perturbação no sistema elétrico que possa ter afetado a unidade consumidora para a data e hora aproximadas informadas da ocorrência do dano.”;
  - h) “Foi encontrado registro de perturbação no sistema elétrico que afetou a unidade consumidora, mas esta não poderia ter causado dano em equipamento resistivo.”;
  - i) “Foi encontrado registro de perturbação no sistema elétrico que afetou a unidade consumidora, mas como a fonte de alimentação elétrica do equipamento está em perfeito estado de funcionamento, conclui-se que a ocorrência registrada não causou o dano reclamado.”;
  - j) “Durante Verificação realizada no dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_ foi constatado que o dano reclamado foi causado pelo uso incorreto do equipamento, ou por inadequação na instalação interna da unidade consumidora ou por uso de carga que provoca distúrbios e danos ao sistema elétrico de distribuição.”
  - k) “O dano reclamado ocorreu em função de realização de procedimento irregular ou por irregularidade no sistema de medição, conforme constatado em Verificação realizada no dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_ e o TOI nº \_\_\_\_\_.”
  - l) “Conforme previamente agendado, o representante da distribuidora compareceu na unidade consumidora no dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, durante o período \_\_\_\_\_ (*matutino ou vespertino*), para realização da Verificação. Na oportunidade, o acesso ao imóvel foi impossibilitado.”

Assunto: Resposta e Ressarcimento	Seção: 9.3	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 15 de 22
--------------------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	---------------------

- 3.1.1 As justificativas acima devem ser utilizadas somente quando previsto neste Módulo e sempre que a solicitação for indeferida.
- 3.1.2 Se a Solicitação tiver como objeto mais de um equipamento, podem ser escolhidos motivos diferentes para cada equipamento.
- 3.1.3 Não pode ser dado motivo diverso àqueles listados neste item para o indeferimento.

#### **4 CRITÉRIOS GERAIS DO RESSARCIMENTO**

- 4.1 O Ressarcimento deve repor a fruição do consumidor à condição anterior à ocorrência do dano.
- 4.2 O prazo para o Ressarcimento é de 20 (vinte) dias, contados a partir da Resposta ou do vencimento do prazo para esta, o que ocorrer primeiro.
  - 4.2.1 Esse prazo para Ressarcimento fica suspenso se ocorrer a situação prevista no item 2.7.1.
  - 4.2.2 Para efeitos desse prazo, quando do pagamento em moeda corrente, o Ressarcimento ocorre na data em que a distribuidora disponibiliza o pagamento ao consumidor.
- 4.3 O Ressarcimento pode ser realizado através de uma das seguintes formas, escolhida pela distribuidora:
  - a) Conserto do equipamento danificado;
  - b) Substituição do equipamento danificado por outro equivalente;
  - c) Pagamento em moeda corrente em valor equivalente a um equipamento novo; ou
  - d) Pagamento em moeda corrente em valor equivalente ao conserto.
- 4.4 Sempre que houver atraso no Ressarcimento pago em moeda corrente, deve haver atualização monetária do valor conforme regulamentação vigente.
  - 4.4.1 Essa atualização não exclui eventuais sanções administrativas à distribuidora por perda do prazo para Resposta.
- 4.5 O documento que comprova o Ressarcimento deve constar no processo específico.

Assunto: Processo Específico	Seção: 9.4	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 16 de 22
---------------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	---------------------

## **SEÇÃO 9.4 – PROCESSO ESPECÍFICO**

### **1 OBJETIVO**

- 1.1 Esta seção estabelece a forma como o processo específico deve ser organizado e quais são os documentos obrigatórios.
- 1.2 O processo específico tem o objetivo de organizar as informações e documentos gerados na análise da solicitação de ressarcimento de danos elétricos.

### **2 DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 2.1 O processo específico é a reunião de todos os documentos gerados e utilizados para a análise de uma solicitação de ressarcimento de danos elétricos e que comprovam o pagamento da indenização, quando devida.
- 2.2 Os processos específicos devem ser guardados em meio eletrônico ou impressos, de forma organizada e auditável, pelo período mínimo de 5 (cinco) anos contados da data de solicitação de ressarcimento.
- 2.3 Os documentos organizados no processo específico devem permitir a recuperação das informações na análise da solicitação.
- 2.4 Os documentos que compõem o processo específico podem ser originais, cópias ou imagens dos mesmos.
- 2.5 Para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico deve haver um processo específico correspondente, com numeração única que permita sua identificação.
- 2.6 A distribuidora é responsável pela abertura, instrução, manutenção e guarda dos processos específicos.
- 2.7 A inexistência de documento original, cópia ou imagem do mesmo no processo específico impede a comprovação de informações pela distribuidora, de modo que adotar-se-á como verdadeira a informação mais benéfica ao consumidor para efeitos de fiscalização ou reanálise do mérito da solicitação de ressarcimento, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis.

### **3 ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO ESPECÍFICO**

- 3.1 O processo específico deve ser organizado conforme a cronologia dos acontecimentos.
- 3.2 São obrigatórios em cada processo específico:
  - a) O número do processo, identificação e município da unidade consumidora e a data da Solicitação;



Assunto: Processo Específico	Seção: 9.4	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 17 de 22
---------------------------------	---------------	---------------	---------------------------------	---------------------

- b) Os dados requeridos do consumidor no recebimento da Solicitação e informações adicionais prestadas pelo solicitante;
  - c) Relatório de perturbações que possam ter afetado a unidade consumidora, conforme o item 6.2 da Seção 9.1;
  - d) Comunicação de agendamento da Verificação, com registro, quando a distribuidora optar por realizar Verificação;
  - e) Comprovação de que representante da distribuidora esteve na unidade consumidora na data e período previamente agendado para a Verificação;
  - f) Relatório de Verificação, quando esta tiver sido realizada;
  - g) TOI, quando for o caso;
  - h) Documentos que demonstrem a comunicação ao consumidor sobre a suspensão do prazo, quando for o caso;
  - i) Parecer da Análise, individual para cada equipamento;
  - j) Cópia da Carta de Deferimento ou da Carta de Indeferimento disponibilizada ao consumidor;
  - k) Comprovação de Ressarcimento, quando for o caso;
  - l) Comunicação de solicitação de Laudos de Oficina e orçamentos ao consumidor, com registro, quando for o caso;
  - m) Laudos de Oficina e orçamentos apresentados pelo consumidor;
  - n) Cópia do Decreto de Calamidade Pública ou do Decreto de Situação de Emergência emitido por autoridade competente, quando os mesmos tiverem sido utilizados para indeferir a solicitação; e
  - o) Registro de desistência do consumidor, quando for o caso.
-

Assunto: Fluxograma Informativo	Seção: Anexo I	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 18 de 22
------------------------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	---------------------

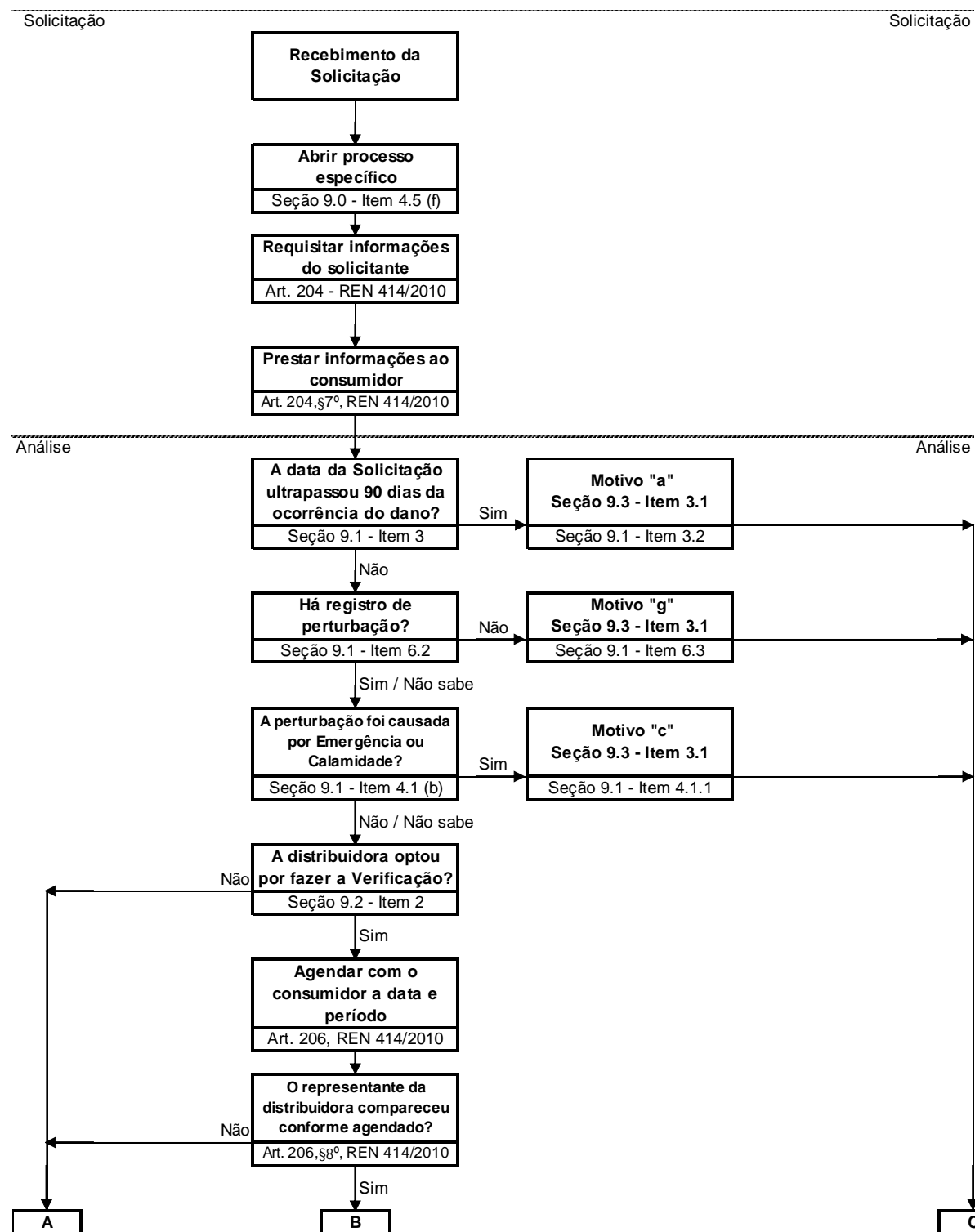
## **ANEXO I – FLUXOGRAMA INFORMATIVO**

Os procedimentos descritos neste Módulo estão resumidos no Fluxograma abaixo.

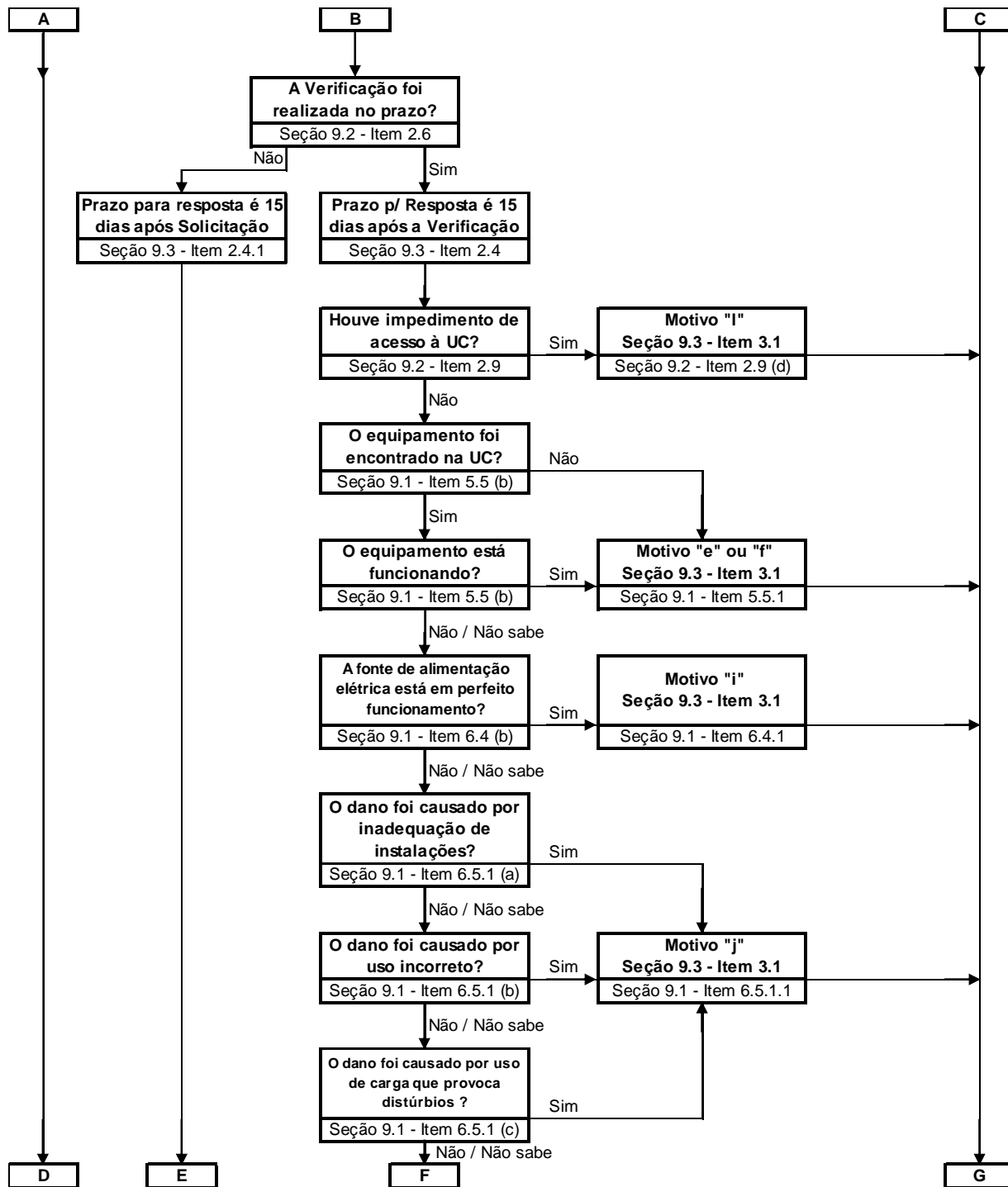
Este Fluxograma tem caráter exemplificativo e não tem força normativa, descrevendo o passo-a-passo executado pela distribuidora quando do recebimento de um pedido de indenização por danos elétricos. A publicação como Anexo I do Módulo 9 tem o único intuito de dar publicidade ao seu conteúdo e dirimir possíveis dúvidas.

No caso de eventuais divergências, prevalece o descrito ao longo do Módulo 9.

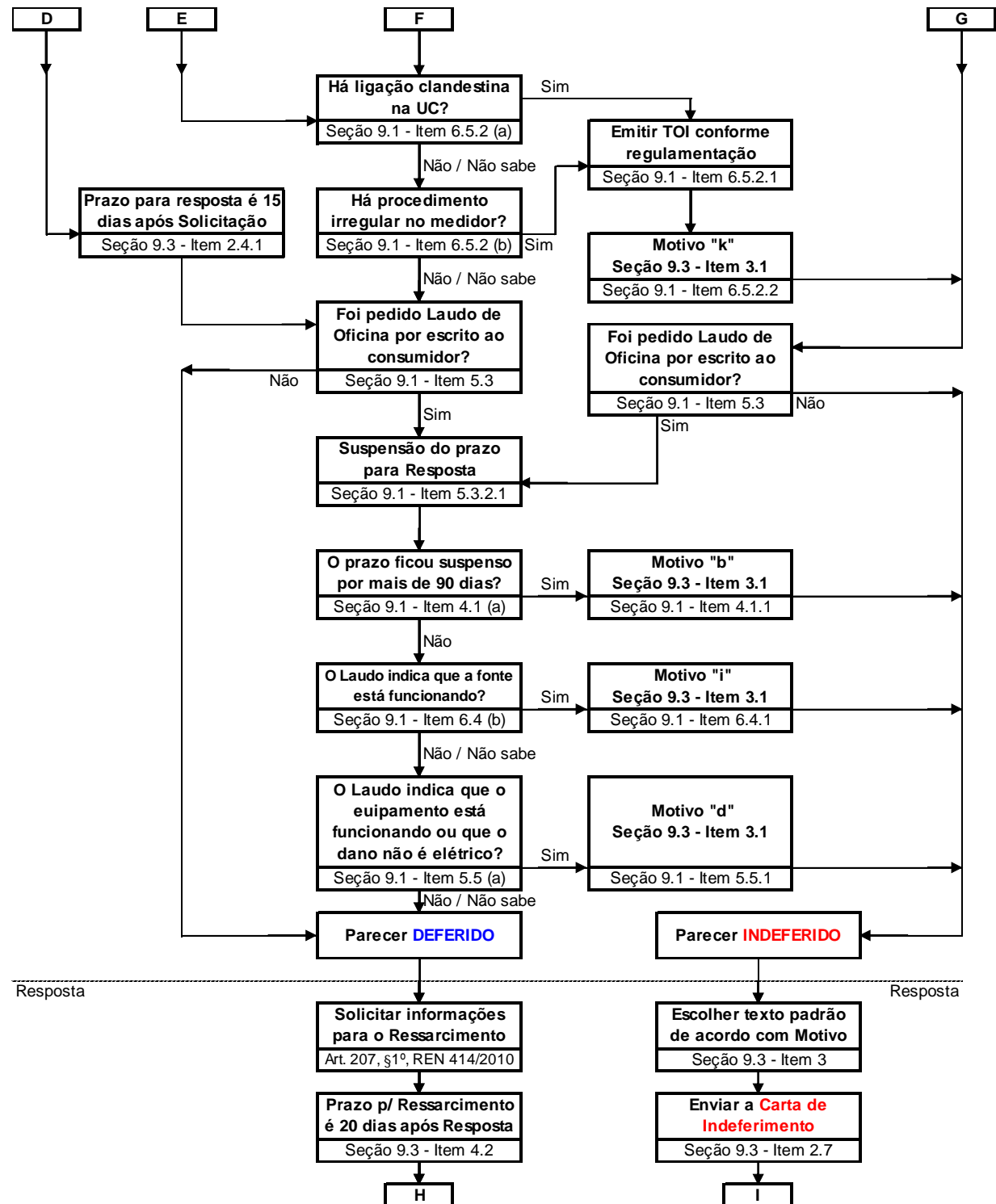
Assunto: <b>Fluxograma Informativo</b>	Seção: <b>Anexo I</b>	Revisão: <b>0</b>	Data de Vigência: <b>21/11/2012</b>	Página: <b>19 de 22</b>
---	--------------------------	----------------------	--	----------------------------



Assunto: Fluxograma Informativo	Seção: Anexo I	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 20 de 22
------------------------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	---------------------



Assunto: Fluxograma Informativo	Seção: Anexo I	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 21 de 22
------------------------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	---------------------



Assunto: Fluxograma Informativo	Seção: Anexo I	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 22 de 22
------------------------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	---------------------

