

## **CAPÍTULO XVI DO RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS**

### **Seção I Da Abrangência**

**Art. 203.** As disposições deste Capítulo se aplicam, exclusivamente, aos casos de dano elétrico causado a equipamento instalado na unidade consumidora atendida em tensão igual ou inferior a 2,3 kV.

### **Seção II Das Condições para a Solicitação de Ressarcimento**

**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.

§ 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, observando-se o disposto no § 3º do art. 145.

§ 3º A obrigação de ressarcimento se restringe aos danos elétricos informados no momento da solicitação, podendo o consumidor efetuar novas solicitações de ressarcimento de danos oriundos de uma mesma perturbação, desde que observado o prazo previsto no *caput*.

### **Seção III Dos Procedimentos**

**Art. 205.** No processo de ressarcimento, a distribuidora deve investigar a existência do nexo de causalidade, considerando inclusive os registros de ocorrências na sua rede.

Parágrafo único. O uso de transformador entre o equipamento e a rede secundária de distribuição não descaracteriza o nexo de causalidade, nem a obrigação de ressarcir o dano reclamado.

**Art. 206.** A distribuidora pode optar pela verificação *in loco* do equipamento danificado, devendo informar ao consumidor a data e o horário aproximado dessa verificação.

I – o prazo máximo para realização da verificação do equipamento pela distribuidora é de 10 (dez) dias, contados a partir da data da solicitação do ressarcimento.

§ 1o O consumidor deve permitir o acesso ao equipamento e à unidade consumidora sempre que solicitado, sendo o impedimento de acesso motivo para a distribuidora indeferir o ressarcimento.

§ 2o Quando o equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo para verificação é de 1 (um) dia útil.

§ 3o A distribuidora pode solicitar do consumidor os respectivos laudos e orçamentos, sem que isso represente compromisso em ressarcir.

**Art. 207.** A distribuidora deve informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento, por escrito, em até 15 (quinze) dias, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento.

Parágrafo único. O prazo a que se refere este artigo fica suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito.

**Art. 208.** No caso de deferimento, a distribuidora deve efetuar, em até 20 (vinte) dias após o vencimento do prazo disposto no art. 207, o ressarcimento, por meio do pagamento em moeda corrente, ou o conserto ou a substituição do equipamento danificado.

§ 1o No caso do ressarcimento na modalidade de pagamento em moeda corrente, o consumidor pode optar por depósito em conta-corrente, cheque nominal ou crédito na próxima fatura.

§ 2o Nenhum valor pode ser deduzido do ressarcimento, inclusive a depreciação do bem danificado, salvo os débitos vencidos do consumidor a favor da distribuidora que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial.

§ 3o O ressarcimento a ser pago em moeda corrente deve ser atualizado *pro rata die* pelo IGP-M, quando positivo, 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.

§ 4o No caso de conserto ou substituição do equipamento danificado, a distribuidora pode exigir do consumidor a entrega das peças danificadas ou do equipamento substituído, na unidade consumidora ou nas oficinas credenciadas.

**Art. 209.** No caso de indeferimento, a distribuidora deve apresentar ao consumidor um formulário próprio padronizado, por escrito, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I – razões detalhadas para o indeferimento;

II – transcrição do(s) dispositivo(s) deste Capítulo que embasou(aram) o indeferimento;

III – cópia dos respectivos documentos a que se referem os incisos V e VI do parágrafo único do art. 210, quando for o caso;

IV – número do processo específico, conforme § 2º do art. 204; e

V – informação sobre o direito de o consumidor formular reclamação à ouvidoria da distribuidora, quando houver, ou à agência estadual conveniada ou, na ausência desta, à ANEEL, com os respectivos telefones para contato.

Parágrafo único. Não compete às agências estaduais conveniadas e à ANEEL analisar reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, assim como aqueles casos já decididos por decisão judicial transitada em julgado.

#### **Seção IV Das Responsabilidades**

**Art. 210.** A distribuidora responde, independente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, nos termos do art. 203.

Parágrafo único. A distribuidora só pode eximir-se do dever de ressarcir, quando:

I – comprovar a inexistência de nexo causal, nos termos do art. 205;

II – o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a verificação, salvo nos casos em que houver prévia autorização da distribuidora;

III – comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir da unidade consumidora;

IV – o prazo ficar suspenso por mais de 60 (sessenta) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do parágrafo único do art. 207;

V – comprovar a ocorrência de qualquer procedimento irregular, nos termos do art. 129, que tenha causado o dano reclamado, ou a religação da unidade consumidora à revelia; ou

VI – comprovar que o dano reclamado foi ocasionado por interrupções associadas à situação de emergência ou de calamidade pública decretada por órgão competente, desde que comprovadas por meio documental ao consumidor.

**Art. 211.** A distribuidora deve ter norma interna que contemple os procedimentos para ressarcimento de danos, segundo as disposições deste regulamento, podendo inclusive estabelecer:

I – o credenciamento de oficinas de inspeção e reparo;

II – o aceite de orçamento de terceiros; e

III – a reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.