

ANEXO IX DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 956, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021
PROCEDIMENTOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NO SISTEMA ELÉTRICO NACIONAL – PRODIST
MÓDULO 9 - RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

Seção 9.0
Introdução

Conteúdo

1. Além desta seção introdutória, este módulo está estruturado da seguinte forma:

- a) Seção 9.1 – Da Solicitação e Análise: descreve como a solicitação deve ser analisada no intuito de concluir se o ressarcimento pleiteado é devido;
- b) Seção 9.2 – Da Verificação: detalha os procedimentos para a verificação das instalações da unidade consumidora ou do equipamento objeto da solicitação;
- c) Seção 9.3 – Da Resposta e Ressarcimento: detalha os procedimentos para envio da resposta ao consumidor e para o ressarcimento;
- d) Seção 9.4 – Do Processo individualizado: estabelece a organização do processo individualizado.

Objetivo

2. Estabelecer os procedimentos a serem observados pela distribuidora na análise de processos de ressarcimento de danos elétricos.

Aplicabilidade

3. Os procedimentos definidos neste módulo devem ser observados pela distribuidora de energia elétrica e abrangem somente os consumidores do Grupo B.
4. Não estão abrangidos nestes procedimentos:

- a) as solicitações por danos morais, lucros cessantes ou danos emergentes;
- b) os casos objeto de decisão judicial transitada em julgado; e
- c) as solicitações por danos elétricos efetuadas por consumidores do Grupo A.

5. As disposições deste Módulo são complementares à legislação e às Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.

Critérios gerais e responsabilidades

6. São responsabilidades da distribuidora:

- a) disponibilizar meios para o recebimento de solicitações de ressarcimento de danos elétricos dos seus consumidores;
- b) fazer análise imparcial das solicitações, sempre de acordo com as 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 de ressarcimento de danos elétricos;
- e) emitir resposta por escrito ao consumidor e ressarcir-lo pelos danos reclamados, exceto nos casos de indeferimento previstos neste Módulo;
- f) organizar e manter um processo individualizado para cada solicitação de ressarcimento de danos elétricos; e
- g) receber e analisar todas as solicitações de ressarcimento de danos elétricos, avaliando sua responsabilidade quanto ao dano reclamado, independentemente de dolo ou culpa.

7. Todo o processo de ressarcimento de danos deve ocorrer sem que o consumidor seja obrigado a se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto por sua própria opção.

Seção 9.1
Da Solicitação e Análise

8. A Solicitação é a manifestação da vontade do consumidor, ou de seu representante, em receber ressarcimento por danos elétricos, em um ou mais equipamentos, supostamente ocorridos 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.

9. Os canais de atendimento para recebimento da Solicitação a serem disponibilizados pela distribuidora, bem como os documentos e informações que podem ser exigidos do consumidor, estão dispostos nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.

10. A Análise é etapa obrigatória em que se verifica a tempestividade da solicitação, a existência do dano reclamado, os excludentes de responsabilidade e o nexo de causalidade no intuito de verificar a obrigatoriedade do ressarcimento pela distribuidora. Nesta etapa, é facultado à distribuidora a realização da Verificação.

11. A conclusão da Análise deve indicar se a distribuidora deve ou não ressarcir o consumidor pelos danos elétricos reclamados.

12. Para cada equipamento objeto da Solicitação de ressarcimento de danos elétricos, a Análise deve indicar um dos seguintes pareceres: “deferido” ou “indeferido”.

12.1. O parecer “deferido” vincula a distribuidora à obrigatoriedade de ressarcir o consumidor pelo dano elétrico do equipamento e deve ser emitido em todos os casos em que não for possível emitir parecer “indeferido”.

12.2. O parecer “indeferido” indica que a distribuidora fica isenta de ressarcir o dano reclamado no equipamento, podendo ser emitido se for comprovada, segundo os procedimentos dispostos neste Módulo 9, a ocorrência das situações previstas nos itens 13.1, 14, 21.1, 23, 30, 31.1, 33 e 40.1, além dos casos em que o consumidor registrar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado.

Tempestividade

13. A distribuidora deve verificar a tempestividade da solicitação de ressarcimento de dano elétrico, ou seja, se a Solicitação foi realizada dentro do prazo regulamentar de 5 anos da data da suposta ocorrência do dano.

13.1. Caso a data de Solicitação ultrapasse o prazo citado no item 13, a distribuidora pode indeferir a Solicitação de ressarcimento.

Excludentes de responsabilidade

14. Independentemente dos exames de tempestividade, de existência do dano ou nexo causal, a distribuidora pode indeferir o pedido de ressarcimento nos casos em que:

- a) antes da Resposta, houver pendência de responsabilidade do consumidor por mais de 90 dias consecutivos e o consumidor 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.

15. No caso previsto na alínea “b” do item 14, uma cópia do ato que estabelece a Situação de Emergência ou de Calamidade Pública deve ser encaminhada ao consumidor em anexo à Carta de Indeferimento.

Existência do dano reclamado

16. Durante a Análise, a distribuidora pode verificar se o equipamento objeto da solicitação apresenta, efetivamente, funcionamento inadequado.

17. A existência de dano elétrico no equipamento objeto da solicitação pode ser examinada na conclusão do Laudo de Oficina ou da Verificação, entre outros meios.

18. O Laudo de Oficina é o documento emitido por oficina que detalha o dano ocorrido no equipamento objeto da solicitação de ressarcimento e tem como intuito confirmar se o dano reclamado tem origem elétrica, podendo estar acompanhado do orçamento para o conserto do equipamento.

19. A distribuidora somente pode solicitar que o consumidor apresente o Laudo de Oficina, observando o prazo para Verificação estabelecido no item 37, após ter:

- a) constatado perturbação na rede elétrica que possa ter afetado a unidade consumidora do reclamante;
- b) verificado a tempestividade da solicitação; e
- c) analisado se a perturbação que possa ter dado causa ao dano reclamado tiver ocorrido em função de Situação de Emergência ou de Calamidade Pública decretada por autoridade competente.

19.1. O prazo para Resposta fica suspenso por responsabilidade do consumidor até que o Laudo de Oficina seja apresentado.

20. Somente podem ser exigidos Laudos de Oficina de oficinas que estejam localizadas no município onde se localiza a unidade consumidora.

20.1. Caso não exista oficina no município onde se localiza a unidade consumidora, a exigência de laudos fica condicionada ao oferecimento, pela distribuidora, sem qualquer ônus ao consumidor, do serviço de transporte dos equipamentos até a oficina mais próxima.

21. Caso a distribuidora solicite o Laudo de Oficina e este confirme que o dano tem origem elétrica, há obrigação de ressarcir o equipamento reclamado, exceto:

- a) se o Laudo de Oficina também indicar uma das situações previstas nas alíneas “b” e “c” do item 23; ou
- b) quando a distribuidora comprovar que houve fraude na emissão do Laudo de Oficina.

21.1. Caso ocorram as exceções listadas nas alíneas do item 21, a distribuidora pode indeferir a Solicitação de ressarcimento.

22. A distribuidora não pode se negar a receber Laudos de Oficina do consumidor, mesmo que não os tenha solicitado.

23. Não cabe ressarcimento nos casos em que o Laudo de Oficina indicar que:

- a) o equipamento está em funcionamento;
- b) o mau funcionamento não é decorrente de danos causados pelo fornecimento de energia elétrica; ou
- c) a fonte retificadora de alimentação não esteja danificada, no caso de equipamentos eletrônicos.

24. Também não cabe ressarcimento se, durante a Verificação, desde que realizada no prazo estabelecido no item 37, o equipamento:

- a) não for disponibilizado pelo consumidor; ou
- b) estiver em funcionamento, sem ter sido consertado.

Nexo de causalidade

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

26. Considera-se que houve perturbação na rede elétrica que possa ter afetado a unidade consumidora do reclamante se, na data e hora aproximada da suposta ocorrência do dano, houver 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 pudessem 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
- 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.

26.1. Desde que contenha todas as informações previstas nas alíneas de “a” a “e”, os registros podem ser apresentados em um único relatório.

27. Devem ser consideradas todas as alterações nas condições normais de funcionamento do sistema elétrico, ainda que transitórias, provocadas por terceiros ou preventivas.

28. Se pelo menos um dos relatórios listados no item 26 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 perturbação poderia ter causado o dano reclamado.

29. Todos os relatórios listados no item 26 devem constar no processo individualizado. Caso contrário, considera-se que efetivamente houve perturbação, devendo ser averiguada se a perturbação poderia ter causado o dano reclamado.

30. Comprovando-se que não houve perturbação na data e hora aproximada para o dano reclamado, a distribuidora pode indeferir a Solicitação de ressarcimento.

31. Havendo registro de perturbação, considera-se que a perturbação efetivamente causou o dano reclamado, exceto se:

- a) o equipamento for puramente resistivo e o evento registrado for passível de causar apenas subtensão;
- b) o dano ocorrer em componente eletrônico do equipamento, e a fonte de alimentação elétrica estiver em funcionamento, indicado pelo Laudo de Oficina ou por constatação de Verificação, desde que realizada dentro do prazo estabelecido no item 37;
- c) for constatado na Verificação, desde que realizada dentro do prazo estabelecido no item 37 que dano reclamado foi causado por:

inadequação nas instalações elétricas da unidade consumidora, devendo-se comprovar que essa inadequação efetivamente causou o dano reclamado;
uso incorreto do equipamento; ou
uso de carga na unidade consumidora que provoca distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição.

31.1. Caso ocorram as exceções listadas nas alíneas do item 31, a distribuidora pode indeferir a Solicitação de ressarcimento.

32. 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.

33. A distribuidora pode indeferir a Solicitação de ressarcimento se for constatado em Verificação, mesmo que esta tenha sido realizada fora do prazo estabelecido no item 37, 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 Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, com potencial para causar o dano reclamado, sendo obrigatória a emissão de Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI.

Seção 9.2
Da Verificação

34. A Verificação é um procedimento facultado à distribuidora, por meio do qual são inspecionadas as condições do equipamento objeto da solicitação e as instalações internas da unidade consumidora, visando subsidiar a fase de Análise, e que deve ser realizada antes da Resposta ao consumidor.
35. A não realização da Verificação pela distribuidora no prazo estabelecido no item 37 não atribui responsabilidade pelo dano reclamado.
36. 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.
37. O prazo para a Verificação é de 10 dias após a data da Solicitação.
- 37.1. 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 um dia útil.
38. A Verificação somente pode ser realizada se for previamente agendada com o consumidor, conforme disposições das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.
39. Caso nenhum representante da distribuidora compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado para a Verificação:
- a) o prazo para Resposta será aquele estabelecido no item 51. 51;
- b) a aplicação do item 40 fica impossibilitada; e
- c) a Verificação não pode ser reagendada.
40. Caso haja impedimento de acesso às instalações internas da unidade consumidora do reclamante ou ao equipamento objeto da solicitação, de forma injustificada, a distribuidora deve colher provas de que seu representante esteve no local na data e período (matutino ou vespertino) previamente agendado.
- 40.1. Na hipótese do item 40. , a distribuidora pode indeferir a Solicitação de Ressarcimento.
41. O representante da distribuidora deve preencher um documento que contenha as constatações da Verificação, deixando uma cópia do na unidade consumidora.
42. Ao término da Verificação, o consumidor deve ser informado que poderá realizar o conserto do equipamento – se for possível – por sua conta e risco e sem que isso represente compromisso de ressarcimento por parte da distribuidora.
43. Uma vez feito o reparo, se constatada a responsabilidade da distribuidora, o valor do Ressarcimento deve seguir o estabelecido no item 59.
44. O representante da distribuidora também deve informar ao consumidor que a Resposta da distribuidora será dada nos prazos definidos nos itens 50. e 50.1 , salvo se houver pendência por parte do consumidor.
45. Outros dados e informações podem ser coletados pela distribuidora durante a Verificação.

Seção 9.3
Da Resposta e Ressarcimento

46. A Resposta é o ato formal por meio do qual a distribuidora comunica o resultado da solicitação de ressarcimento ao consumidor por escrito com base nos resultados da Análise.
47. A Resposta encerra a fase da Análise, e o seu conteúdo não pode contrariar o parecer da Análise ou ser retificada.
48. Por meio da Resposta, a distribuidora comunica o resultado da solicitação de ressarcimento ao consumidor.
49. A Resposta é a disponibilização pela distribuidora da Carta de Indeferimento ou da Carta de Deferimento pelo meio escolhido pelo consumidor quando da abertura da solicitação.
50. O prazo de Resposta para Solicitações de ressarcimento feitas em até 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico é de 15 dias após a Verificação.
- 50.1. Para as solicitações feitas após 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico, o prazo para Resposta é de 30 dias após a Verificação.
51. Caso a Verificação não tenha sido realizada, ou tenha ocorrido fora do prazo previsto no item 37. , os prazos para Resposta indicados nos itens 50 e 50.150.1 são contados a partir da data da Solicitação.
52. Considera-se a data da Resposta como a data de disponibilização da comunicação ao consumidor, registrada de forma auditável.
- 52.1. O atraso da Resposta, por si só, não atribui responsabilidade à distribuidora pelo dano reclamado, tampouco gera obrigação em ressarcir.
53. Caso sejam requisitadas informações de responsabilidade do consumidor na Carta de Deferimento, o prazo para Ressarcimento, estabelecido no item 58, 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 das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.
54. A critério da distribuidora, outras informações podem ser acrescentadas na Carta de Indeferimento ou na Carta de Deferimento.
55. Na Carta de Indeferimento a distribuidora deve utilizar, conforme o caso, somente um dos textos padrões abaixo listados para justificar o não pagamento do ressarcimento, para cada equipamento objeto da Solicitação:
- a) “A solicitação de ressarcimento foi recebida fora do prazo de 5 anos 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 dias após o recebimento do mesmo por V. S.ª.”;
- c) “Foi encontrado registro de perturbação no sistema elétrico que afetou a unidade consumidora, mas essa perturbação se deu em função de Situação de Emergência ou Estado de Calamidade Pública.”;
- 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 sem ter sido consertado.”;
- f) “Durante Verificação realizada no dia __/__/____, foi constatado que o equipamento objeto da solicitação não foi encontrado.”;

- 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 essa perturbação 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.”;
- k) “Durante Verificação realizada no dia __/__/__ foi constatado que o dano reclamado foi causado por inadequação na instalação interna da unidade consumidora.”;
- l) “Durante Verificação realizada no dia __/__/__ foi constatado que o dano reclamado foi causado por uso de carga que provoca distúrbios e danos ao sistema elétrico de distribuição.”;
- m) “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 no TOI nº ____.”;
- n) “Foi constatada a ocorrência de religação da unidade consumidora à revelia, na data do dano do equipamento reclamado.”;
- o) “Foi indeferido de acordo com a solicitação de desistência do processo de ressarcimento no dia __/__/__.”;
- p) “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 às instalações internas da unidade consumidora ou ao equipamento objeto da solicitação foi impossibilitado.”; ou
- q) “A solicitação de ressarcimento se aplica somente aos consumidores do Grupo B, conforme o Módulo 9 do PRODIST”.

56. O Ressarcimento é a reposição do equipamento elétrico danificado instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao necessário para fazê-lo retornar à referida condição ou, ainda, substituição por equipamento equivalente.

57. O Ressarcimento deve restituir ao consumidor a condição de utilização dos equipamentos anterior à ocorrência do dano.

58. O prazo para o Ressarcimento é de 20 dias, contados a partir da Resposta ou do vencimento do prazo para essa Resposta, o que ocorrer primeiro.

58.1. O prazo para Ressarcimento fica suspenso caso sejam requisitadas informações de responsabilidade do consumidor na Carta de Deferimento enquanto durar a pendência do consumidor, desde que seguidos os procedimentos de suspensão do prazo por pendência de responsabilidade do consumidor, conforme disposições das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.

58.2. Para efeito desse prazo, quando do pagamento em moeda corrente, o Ressarcimento ocorre na data em que a distribuidora disponibiliza o pagamento ao consumidor.

59. O Ressarcimento pode ser realizado mediante 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.

59.1. O pagamento em moeda corrente pode ser feito, a critério do consumidor, por meio de crédito em conta corrente indicada pelo usuário, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na próxima fatura.

60. Sempre que houver atraso no Ressarcimento pago em moeda corrente, deve haver atualização monetária do valor conforme disposto nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.

60.1. Essa atualização não exclui eventuais sanções administrativas à distribuidora por perda do prazo para Resposta.

Seção 9.4
Do Processo individualizado

61. O processo individualizado consiste na reunião de todos os documentos gerados e utilizados para a análise de uma solicitação de ressarcimento de danos elétricos, incluindo, nos casos de deferimento, a comprovação do pagamento da indenização.

62. O processo individualizado tem o objetivo de organizar as informações e documentos gerados na análise da solicitação de ressarcimento de danos elétricos.

63. A distribuidora é responsável pela abertura, instrução, manutenção e guarda dos processos específicos.

64. Para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico deve haver um processo individualizado correspondente, com numeração única que permita sua identificação.

65. Os processos individualizados devem ser mantidos, em meio eletrônico ou impressos, de forma organizada e auditável, pelo período mínimo de 10 anos contados da data de solicitação de ressarcimento.

66. Todos os documentos constantes da Etapa de Análise devem constar no processo individualizado, exceto se, antes da Resposta, o solicitante registrar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado.

67. Os documentos que compõem o processo individualizado podem ser originais, cópias ou imagens.

67.1. A inexistência de documento original, cópia ou imagem no processo individualizado 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.

68. O processo individualizado deve ser organizado conforme a cronologia dos acontecimentos.

69. São obrigatórios em cada processo individualizado:

- a) o número do processo, identificação e município da unidade consumidora e a data da Solicitação;
- 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 26;
- d) comunicação de agendamento da Verificação, com registro, quando a distribuidora optar por realizar a Verificação;
- e) comprovação de que um representante da distribuidora esteve na unidade consumidora na data e período previamente agendado para a Verificação;
- f) relatório da 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, mesmo que não tenham sido solicitados pela distribuidora;
- n) cópia do Decreto de Calamidade Pública ou do Decreto de Situação de Emergência emitido por autoridade competente, quando estes tiverem sido utilizados para indeferir a solicitação; e
- o) registro de desistência do consumidor, quando for o caso.