AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 499, DE 3 DE JULHO DE 2012

Aprova o Módulo 9 – Ressarcimento de Danos Elétricos dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST e altera a Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010.

Voto

Módulos do PRODIST

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos arts. 6º, 7º e 25 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no art. 2º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no art. 4º, incisos IV, XIV, XV e XVI, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo nº 48500.001198/2010-14, e considerando que:

em função da Audiência Pública nº 34/2011, por meio de intercâmbio documental e na modalidade presencial, foram recebidas sugestões de diversos agentes do setor de energia elétrica, bem como da sociedade em geral, que contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

Art. 1º Aprovar o Módulo 9 – Ressarcimento de Danos Elétricos dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST na forma do anexo.

Art. 2º Alterar os arts. 203 a 208 e o art. 210 da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, que passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 203. .....

Parágrafo Único. Não compete às agências estaduais conveniadas e à ANEEL analisar os casos que tenham decisão judicial transitada em julgado, assim como as reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, o que não exclui a responsabilidade da distribuidora nesses casos.

Art. 204. .....

V – informação sobre o meio de comunicação de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora.

~~.....~~

~~§ 4º A distribuidora, em nenhuma hipótese, pode negar-se a receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por titular, ou representante legal, de unidade consumidora citada no art. 203.~~

~~§ 5º A seu critério, a distribuidora pode receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por representante sem procuração específica, devendo, nesses casos, o ressarcimento ser efetuado diretamente ao titular da unidade consumidora.~~

~~§ 6º 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.~~

~~§ 7º No ato da solicitação, 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;~~

~~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 e observando os procedimentos dispostos no Módulo 9 do PRODIST.~~

~~§ 1º O uso de transformador depois do ponto de entrega não descaracteriza o nexo de causalidade nem a obrigação de ressarcir o dano reclamado.~~

~~§ 2º Todo o processo de ressarcimento deve ocorrer sem que o consumidor tenha que se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do mesmo.~~

~~Art. 206. A distribuidora pode fazer verificação **in loco** do equipamento danificado, solicitar que o consumidor o encaminhe para oficina por ela autorizada, ou retirar o equipamento para análise.~~

~~§ 1º O prazo máximo para realização da verificação **in loco** ou para que a distribuidora retire o equipamento para análise é de 10 (dez) dias, contados a partir da data da solicitação do ressarcimento.~~

~~§ 2º Quando o equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo de que trata o § 1º do **caput** é de 1 (um) dia útil.~~

~~§ 3º O consumidor deve permitir o acesso ao equipamento e às instalações da unidade consumidora sempre que solicitado, sendo o impedimento de acesso, devidamente comprovado, motivo para a distribuidora indeferir o ressarcimento.~~

~~§ 4º O consumidor pode apresentar laudos e orçamentos contrapondo os emitidos por oficina credenciada, não podendo a distribuidora negar-se a recebê-los.~~

~~§ 5º Após o vencimento do prazo do § 1º do **caput** ou após a realização da verificação **in loco**, o consumidor pode alterar as características do equipamento objeto do pedido de ressarcimento, ou consertá-lo, mesmo sem autorização da distribuidora.~~

~~§ 6º No caso de verificação **in loco**, a distribuidora deve agendar com o consumidor a data e o período (matutino ou vespertino) dessa verificação, com, no mínimo, três dias úteis de antecedência, ou em prazo inferior por opção exclusiva do consumidor.~~

~~§ 7º O consumidor ou a distribuidora pode solicitar, uma única vez e com no mínimo dois dias úteis de antecedência em relação à data previamente marcada, novo agendamento da verificação.~~

~~§ 8º Caso nenhum representante da distribuidora compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado, a verificação não poderá ser reagendada e o consumidor está autorizado a providenciar o conserto do equipamento danificado, sem que isso represente compromisso em ressarcir por parte da distribuidora.~~

~~§ 9º Ao final da verificação, o representante da distribuidora deve:~~

~~I - preencher documento que contenha as constatações, deixando cópia deste na unidade consumidora;~~

~~II - informar ao consumidor que a resposta será dada em até 15 (quinze) dias; e~~

~~III – autorizar o consumidor a consertar o equipamento sem que isso represente compromisso em ressarcir.~~

~~§ 10. Em nenhuma hipótese a distribuidora poderá fazer cobrança para realização da verificação.~~

~~§ 11. 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, observando o §2º do art. 205;~~

~~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.~~

~~Art. 207. A distribuidora deve informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento, por meio de documento padronizado, disponibilizado em até 15 (quinze) dias pelo meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento.~~

~~§ 1º 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 e observadas as seguintes condições:~~

~~I – inicia-se a pendência a partir da data de recebimento pelo consumidor do documento que solicita as informações, comprovada por meio documental;~~

~~II – as informações requisitadas após a resposta não podem ser utilizadas para retificá-la; e~~

~~III – o consumidor deve ser cientificado, sempre que houver pendência de sua responsabilidade, que a solicitação pode ser indeferida caso esta pendência dure mais que 90 (noventa) dias consecutivos;~~

~~§ 2º O documento a que se refere o **caput** deve conter, no mínimo, as seguintes informações:~~

~~I – identificação da unidade consumidora e de seu titular;~~

~~II – data da solicitação, do seu número ou do processo específico;~~

~~III – informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidora da distribuidora ou à agência estadual conveniada, se houver, ou à ANEEL, com os respectivos telefones para contato;~~

~~IV – no caso de indeferimento: um dos motivos listados no Módulo 9 do PRODIST, e a transcrição do dispositivo normativo que embasou o indeferimento; e~~

~~V – no caso de deferimento: a forma de ressarcimento (conserto, substituição ou pagamento em moeda corrente) escolhida pela distribuidora e as informações necessárias ao ressarcimento.~~

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

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

~~§ 2º Somente podem ser deduzidos do ressarcimento os débitos vencidos do consumidor a favor da distribuidora que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial, ficando vedada a redução do valor do ressarcimento em função da idade do equipamento.~~

~~.....~~

~~§ 5º Não é considerado ressarcimento o conserto parcial do bem danificado, de modo que este não retorne à condição anterior ao dano, nem o pagamento em moeda corrente em valor inferior ao conserto ou em valor inferior ao de um equipamento novo, quando o conserto for inviável.~~

~~§ 6º A distribuidora não pode exigir a nota fiscal de conserto ou de compra para efetuar o ressarcimento em moeda corrente, sendo suficiente a apresentação do orçamento do conserto ou levantamento de preços de um equipamento novo.~~

~~§ 7º O prazo a que se refere o **caput** fica suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, caso seja requisitada pela distribuidora informação necessária ao ressarcimento, observando-se as condições previstas nos incisos I e II do §1º do art. 207." (NR)~~

~~"Art. 210 .....~~
~~.....~~

~~IV – o prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do §1º do art. 207;~~

~~.....~~

~~VII – antes da resposta da distribuidora, o solicitante manifestar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado." (NR)~~

~~Art. 3º Revogar o art. 209 da Resolução Normativa nº 414, de 2010.~~

~~Art. 4º Adicionar o art. 209-A na Resolução Normativa nº 414, de 9/9/10, com a seguinte redação:~~

~~"Art. 209-A Quando solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer cópia do processo específico do pedido de solicitação de ressarcimento de dano elétrico em até 5 (cinco) dias úteis.~~

~~Parágrafo único. O consumidor pode escolher se deseja receber o processo em meio físico ou digital." (NR)~~

~~Art. 5º Alterar a redação das descrições referentes aos arts. 207 e 208 da tabela do Anexo III da Resolução Normativa nº 414, de 9/9/2010, que passam a vigorar com a seguinte redação:~~

~~"ANEXO III~~

~~.....~~

~~Prazo máximo para informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento por meio de documento padronizado e do meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento.~~	~~art. 207~~	~~15 dias~~
~~Prazo máximo para efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado, contados do vencimento do prazo disposto no art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro~~	~~art. 208~~	~~20 dias~~

~~(NR)~~

~~Art. 6º Esta Resolução entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após a sua publicação.~~

~~NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA~~

~~Este texto não substitui o publicado no D.O. de 24.07.2012, seção 1, p. 44, v. 149, n. 142.~~

(Revogada pela REN ANEEL 956, de 07.12.2021)