



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 353, DE 2020**
(Do Sr. Charles Fernandes)

Altera o Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo prazo para reparação ao consumidor de danos causados pelo descumprimento de obrigações por parte de empresas que prestam serviços públicos.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO;

DEFESA DO CONSUMIDOR E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

(*) Atualizado em 28/03/2023 em virtude de novo despacho.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O artigo 22 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 22

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 no prazo de até 15 (quinze) dias após a apresentação pelo consumidor de documentação comprobatória do ocorrido, sem ter a obrigação da nota fiscal do equipamento.” (NR)

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica devem cumprir diversos requisitos de qualidade, sobretudo considerando a premissa de que esse serviço é de natureza essencial.

Para averiguar a qualidade do serviço prestado, a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL instituiu indicadores de continuidade, como o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). Grande parte das empresas apresentam indicadores de DEC e FEC em patamares superiores ao estabelecido pelo regulador, demonstrando que, em muitos Estados, a continuidade no fornecimento de energia é um problema de difícil solução. Mesmo em situações nas quais esses índices estejam em patamares permitidos, ainda pode haver dano decorrente da prestação inadequada de serviço.

Importante mencionar o normativo¹ da ANEEL que trata de ressarcimento de danos elétricos, conhecido como Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST Módulo 9. Nesse documento, o prazo da concessionária para verificação do dano é de 10 dias, tendo a empresa, ainda, mais 15 dias para fornecer uma resposta ao consumidor. Durante

¹ http://www2.aneel.gov.br/arquivos/PDF/Modulo9_Revisao_0.pdf

esse período, pode pedir inúmeras documentações adicionais, o que causa grande demora no processo de reparação do dano.

A Constituição Federal estabeleceu diretrizes de conduta de pessoas jurídicas voltadas à prestação de serviços públicos, incluindo a obrigatoriedade de ressarcimento de danos causados pela prestação inadequada desses serviços.

Art. 37 (...)

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

O código de defesa do consumidor, alinhado com o texto constitucional, também versou sobre a matéria, no artigo que pretendemos modificar na presente proposição. O estabelecimento de prazo para ressarcimento era o elemento que faltava para proteger os interesses da população.

A morosidade na resposta da prestadora de serviço ao pleito do consumidor que sofreu dano constitui conduta de desencorajamento, praticada, em muitos casos, de forma dolosa. O objetivo dessa proposição é moralizar o processo de análise e ressarcimento ao consumidor, constituindo elemento adicional de incentivo à busca de qualidade de serviço.

Considerando o exposto, solicitamos apoio aos Pares para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 18 de fevereiro de 2020.

Deputado CHARLES FERNANDES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

.....

TÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

.....

CAPÍTULO VII DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I Disposições Gerais

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: *(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003\)](#)

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: [\(“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

a) a de dois cargos de professor;

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; [\(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001\)](#)

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. [*\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003\)*](#)

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. [*\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. [*\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

I - o prazo de duração do contrato;

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

III - a remuneração do pessoal. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

§ 13. O servidor público titular de cargo efetivo poderá ser readaptado para exercício de cargo cujas atribuições e responsabilidades sejam compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, enquanto permanecer nesta condição, desde que possua a habilitação e o nível de escolaridade exigidos para o cargo de destino, mantida a remuneração do cargo de origem. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

§ 14. A aposentadoria concedida com a utilização de tempo de contribuição decorrente de cargo, emprego ou função pública, inclusive do Regime Geral de Previdência Social, acarretará o rompimento do vínculo que gerou o referido tempo de contribuição. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

§ 15. É vedada a complementação de aposentadorias de servidores públicos e de pensões por morte a seus dependentes que não seja decorrente do disposto nos §§ 14 a 16 do art. 40 ou que não seja prevista em lei que extinga regime próprio de previdência social. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: [\(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - na hipótese de ser segurado de regime próprio de previdência social, permanecerá filiado a esse regime, no ente federativo de origem. [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO IV DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

.....

Seção III Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

.....

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.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

.....

.....



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

MÓDULO 9 – RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS**ÍNDICE**

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

Assunto:	Seção:	Revisão:	Data de Vigência:	Página:
Introdução	9.0	0	21/11/2012	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:	Seção:	Revisão:	Data de Vigência:	Página:
Introdução	9.0	0	21/11/2012	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 9.2.

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

FIM DO DOCUMENTO
