

**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;

No processamento do pedido de ressarcimento, a distribuidora deve investigar a existência do nexo de causalidade, considerando inclusive os registros de ocorrências na sua rede.

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.

Em nenhuma hipótese, a distribuidora poderá fazer cobrança para realização da verificação. Os prazos máximos estipulados pela Aneel para atendimento às solicitações de falta de energia são de 4 horas para áreas urbanas e 7 horas para áreas rurais. Havendo dificuldade no restabelecimento superiores a esses prazos, os consumidores devem denunciar o fato, sempre solicitando a emissão dos protocolos de atendimento. Mais detalhes podem ser obtidos na sede do Procon/Campos.