

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

#### **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;
  - 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;
- VI – se o consumidor está ou não autorizado a consertar o equipamento sem aguardar o término do prazo para verificação.

A distribuidora deve informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento, por meio de documento padronizado, disponibilizado em até 15 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.

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. Se o ressarcimento for em moeda corrente, o consumidor pode optar por depósito em conta-corrente, cheque nominal ou crédito na próxima fatura. “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” salienta Dr.<sup>a</sup> Rosangela Tavares.

Os técnicos do Procon informam que a distribuidora responde, independente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos

instalados em unidades consumidoras. A distribuidora só pode eximir-se do dever de ressarcir, quando:

I – comprovar a inexistência de nexo causal.

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.

IV – o prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor.

V – comprovar a ocorrência de qualquer procedimento irregular, 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.

VII – antes da resposta da distribuidora, o solicitante manifestar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado.

O consumidor que não tiver seu pleito atendido junto a concessionária pode comparecer ao Procon/Campos para formular sua reclamação, anexando todos os documentos pessoais e os dados apresentados junto a empresa.