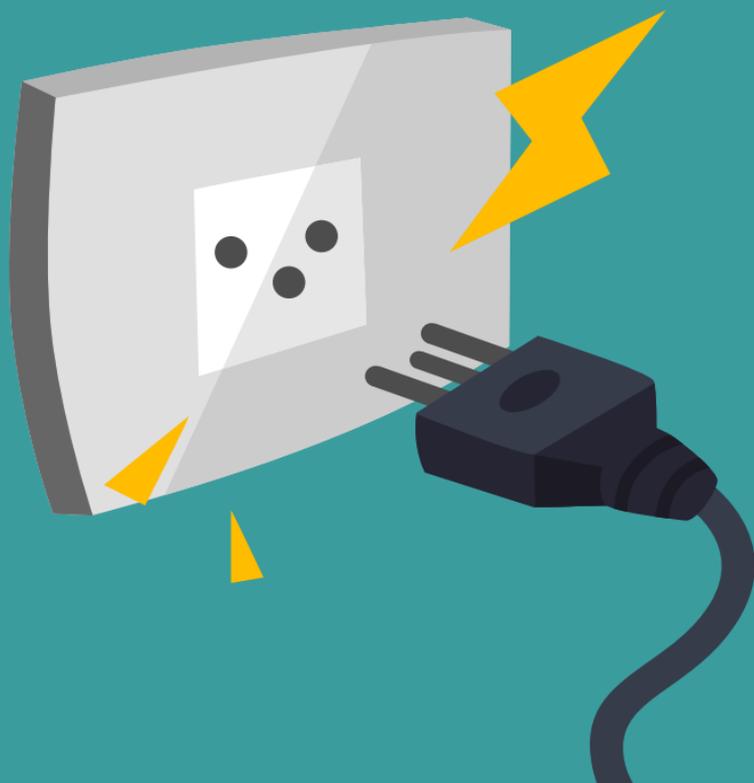


# Ressarcimento de Danos Elétricos



Cartilhas  
Temáticas  
Arsesp  
2ª Edição



# Í N D I C E

## INTRODUÇÃO 3

## PROCEDIMENTO PARA PEDIR RESSARCIMENTO 4

Situações em que a distribuidora poderá  
negar o ressarcimento 7

Responsabilidades da Distribuidora 9

Canais de Atendimento das  
Distribuidoras 11

## O PROCESSO DE ANÁLISE E CONCLUSÃO DOS PEDIDOS DE RESSARCIMENTO 12

Fluxo do seu pedido de  
ressarcimento 15

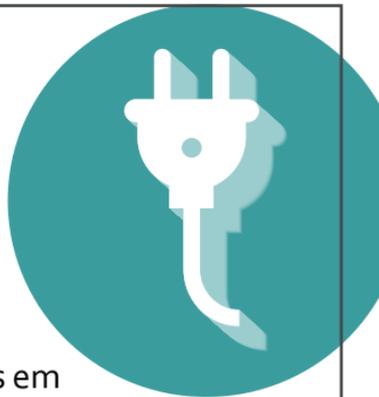
## REGULAMENTAÇÃO DO PEDIDO DE RESSARCIMENTO 16

## AÇÕES DA ARSESP PARA ACOMPANHAR OS PROCESSOS DE RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS 17

## OUTRAS INFORMAÇÕES 22

Atualizado em abril de 2023

# INTRODUÇÃO



Perturbações nos sistemas de distribuição de energia elétrica podem, a depender de sua potência, provocar danos a equipamentos eletroeletrônicos em unidades consumidoras atendidas em baixa tensão de fornecimento (unidades residenciais e parcela considerável da indústria e comércio).

Tais perturbações podem ser provocadas por efeitos relacionados à dinâmica de operação da rede de energia, por defeitos nos equipamentos de rede, por vandalismo ou, mesmo, por intempéries com potencial de induzir problemas nas redes das distribuidoras .

Equipamentos elétricos ou eletrônicos podem apresentar defeitos quando há variações bruscas de energia. Picos de energia ocorrem quando há oscilação de tensão ou quando a energia elétrica é restabelecida após uma falha no fornecimento de energia pela Concessionária.

O ressarcimento por eventuais danos causados por problemas no fornecimento de energia elétrica é garantido ao consumidor, segundo regras estabelecidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Esta medida consta nos contratos de concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica.

## A ANEEL regulamentou os modos de ressarcimento a que os consumidores têm direito:

- seja pela reposição do equipamento danificado, na mesma condição de funcionamento antes da ocorrência constatada no sistema elétrico;
- seja, alternativamente, pela indenização em valor monetário que permita o custeio do conserto ou a substituição do equipamento danificado.

# PROCEDIMENTO PARA PEDIR RESSARCIMENTO

O pedido de reparação de danos causados por queda de energia abrange quaisquer equipamentos eletroeletrônicos instalados em unidades consumidoras do Grupo B (grupamento composto por unidades consumidoras com conexão em tensão menor que 2,3 kV), tais como como residências, lojas, escritórios e outros, afetadas por oscilação ou interrupção do fornecimento de energia elétrica.

O consumidor tem até cinco anos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora.

O consumidor pode consertar o equipamento, por sua conta e risco e sem autorização, antes do término do prazo definido para que a distribuidora verifique os equipamentos, sem a perda do direito ao ressarcimento.

Caso o consumidor faça o pedido em até 90 dias, seguirá um rito simplificado para obter o ressarcimento.

### O pedido de ressarcimento pode ser realizado:

- por telefone;
- diretamente nos postos de atendimento presencial;
- via internet; ou
- por outros canais de comunicação disponibilizados pela distribuidora.



A distribuidora é obrigada a aceitar e analisar todas as solicitações recebidas.

A responsabilidade por ressarcir os danos elétricos causados a seus consumidores É OBJETIVA – ou seja, não implica dolo ou culpa.

## Não são tratadas no âmbito administrativo<sup>2</sup> nem contempladas as solicitações de ressarcimento:

- por danos morais e outros danos patrimoniais;
- por lucros cessantes ou danos emergentes (lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor);
- em caso de decisão judicial transitada em julgado; e
- para unidades consumidoras do Grupo A (grupamento composto de unidades consumidoras com conexão em tensão maior ou igual a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão menor que 2,3 kV), tais como grandes comércios, indústrias, etc.

---

2. Cf. Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, a valer a partir de 1º de abril de 2022.

## Situações em que a distribuidora poderá negar o ressarcimento

A distribuidora poderá recusar-se a reparar o equipamento danificado se comprovar, por meio de laudo técnico específico, que **o defeito constatado não guarda relação com falha (havida ou não) no fornecimento de energia elétrica**. Ou seja, se for comprovado que:

- não houve registro de perturbação na rede elétrica que serve a unidade consumidora, no período registrado como de ocorrência do dano;
- a fonte de alimentação elétrica do equipamento está em perfeito estado de funcionamento;
- o dano foi causado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos originados na unidade consumidora;
- houve procedimento irregular que causou o dano reclamado ou houve religação da unidade consumidora à revelia da distribuidora.



Outras situações podem motivar, em âmbito administrativo, a recusa de reparação do dano:

- se houver pendência de responsabilidade do consumidor, devidamente informada pela distribuidora por escrito, em período superior a 90 dias consecutivos;
- se a distribuidora comprovar que o dano reclamado foi ocasionado por falta de energia em situação de emergência ou de calamidade pública decretada por órgão competente; ou
- se houver impedimento de acesso às instalações internas da unidade consumidora do reclamante ou ao equipamento objeto da solicitação de forma injustificada.

A eventual recusa da distribuidora em ressarcir pelo dano verificado não impede ao consumidor recorrer a outros órgãos de proteção ao consumidor, seja da esfera administrativa ou da esfera judicial.



## Responsabilidades da Distribuidora

- a) Informar os consumidores sobre o direito de ser ressarcido por danos causados por eventual disfunção dos serviços de energia elétrica.
- b) Disponibilizar meios de comunicação pelos quais possam ser enviadas e recebidas as solicitações de ressarcimento.
- c) Solicitar ao consumidor, em tempo hábil, todas as informações necessárias à análise do pedido.
- d) Efetuar análise imparcial das solicitações, sempre de acordo com as normas pertinentes (Módulo 9 – Ressarcimento de Danos Elétricos do Prodist e Resolução Normativa nº 1.000/2021).
- e) Solicitar ao consumidor, em tempo hábil, todas as informações necessárias à análise do pedido.
- f) Emitir resposta por escrito e, quando deferido o pedido, ressarcir o consumidor pelos danos reclamados.
- g) Organizar e manter cada pedido de ressarcimento de dano elétrico em um processo específico.

## Ao receber o pedido de ressarcimento, a distribuidora tem o dever de:

- informar que o solicitante está obrigado a fornecer à distribuidora, sempre que solicitadas, todas as informações requeridas para a análise do pedido de ressarcimento;
- informar que o solicitante deve permitir o acesso aos equipamentos referidos no pedido e à unidade consumidora, quando devidamente requisitado pela distribuidora;
- informar ao solicitante o número do protocolo do pedido ou do processo específico;
- informar ao solicitante os prazos para verificação, resposta e ressarcimento; e
- informar ao solicitante se ele está ou não autorizado a consertar o equipamento sem aguardar o término do prazo para verificação.



## Canais de Atendimento das Distribuidoras

Os principais canais para solicitar o ressarcimento nas principais distribuidoras do Estado de São Paulo são:

## Canais de Atendimento das Distribuidoras

<b>CPFL Paulista</b>	Agência de Atendimento e Rede Credenciada ou pela Central de Atendimento, no telefone 0800 010 1010	<a href="https://servicosonline.cpf.com.br/agencia-webapp/#/envio-documentos">https://servicosonline.cpf.com.br/agencia-webapp/#/envio-documentos</a> *
<b>CPFL Piratininga</b>	Agência de Atendimento e Rede Credenciada ou pela Central de Atendimento, no telefone 0800 010 2570	<a href="https://servicosonline.cpf.com.br/agencia-webapp/#/envio-documentos">https://servicosonline.cpf.com.br/agencia-webapp/#/envio-documentos</a> *
<b>CPFL Santa Cruz</b>	Agência de Atendimento e Rede Credenciada ou pela Central de Atendimento, no telefone 0800 772 2196	<a href="https://servicosonline.cpf.com.br/agencia-webapp/#/envio-documentos">https://servicosonline.cpf.com.br/agencia-webapp/#/envio-documentos</a> *
<b>EDP São Paulo</b>	Agência de Atendimento ou pela Central de Atendimento, no telefone 0800 721 0707	<a href="https://www.edponline.com.br/para-sua-casa/login">https://www.edponline.com.br/para-sua-casa/login</a>
<b>Enel</b>	Agência de Atendimento ou pela Central de Atendimento, no telefone 0800 285 0196	<a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/solicitacao-de-ressarcimento">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/solicitacao-de-ressarcimento</a>
<b>Energisa Sul-Sudeste</b>	Agência de Atendimento, pela Central de Atendimento, no telefone 0800 722 7272	<a href="https://www.energisa.com.br/empresa/Paginas/servicos-online/autoatendimento/solicitacao-de-ressarcimento">https://www.energisa.com.br/empresa/Paginas/servicos-online/autoatendimento/solicitacao-de-ressarcimento</a>
<b>Neoenergia Elektro</b>	Agência de Atendimento ou Central de Atendimento, no telefone 0800 701 0102 ou WhatsApp (19) 2122-1696	<a href="https://www.neoenergiaelektro.com.br/sua-casa/ressarcimento-de-danos-eletricos">https://www.neoenergiaelektro.com.br/sua-casa/ressarcimento-de-danos-eletricos</a>

(\*) Para pedidos de ressarcimento de danos às distribuidoras do grupo CPFL, acesse o link indicado, entre na “janela” Envio de Documentos e em “Selecione um Tipo de Documento” escolha “Orçamento de conserto de aparelho”.

Caso considere insatisfatória a resposta dada pela distribuidora à sua solicitação, o consumidor poderá recorrer à Arsesp, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU Arsesp.<sup>3</sup>, ou poderá recorrer à Ouvidoria Setorial da ANEEL<sup>4</sup>, que irá analisar o caso e enviar uma resposta ao consumidor<sup>5</sup>.

## O PROCESSO DE ANÁLISE E CONCLUSÃO DOS PEDIDOS DE RESSARCIMENTO

A análise inicial considera **procedente** todo pedido de ressarcimento, em razão da inversão do ônus da prova a favor do consumidor, exceto quando a distribuidora já tiver reunido provas que contrariem as justificativas da solicitação.

---

3. O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP) pode ser acessado pelo telefone 0800 727 0167

4. A Ouvidoria Setorial da ANEEL pode ser acessada pelo telefone 167 ou pela página eletrônica da Agência ([https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais\\_atendimento/reclame-da-distribuidora](https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/reclame-da-distribuidora)).

5. Não compete à ANEEL analisar casos que tenham decisão judicial transitada em julgado nem reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes (prejuízos causados pela interrupção do trabalho) ou outros danos emergentes, o que não exclui a responsabilização da distribuidora por estes danos.

Nesse cenário, o processo ocorre coletando informações e dando oportunidade à distribuidora de, por sua vez, reunir dados que possam indicar, ou não, sua responsabilidade pelo dano reclamado.

Uma das etapas é a **vistoria *in loco***, em que a distribuidora pode verificar as condições físicas e elétricas da unidade consumidora e comprovar se o dano reclamado se deve a mau funcionamento do equipamento ou se foi causado por má condição das instalações elétricas internas da unidade (por culpa do próprio reclamante).

O **laudo técnico**, por sua vez, é emitido por oficina, que descreve os danos verificados no equipamento danificado, indicando as possíveis causas.

Cada etapa coleta, assim, um tipo de informação, todas necessárias e complementares para a análise de responsabilidade da distribuidora, não sendo possível coletar as informações levantadas pelo laudo durante a etapa de vistoria *in loco* (e vice-versa).

Se, após a análise do pedido, for constatado que o dano ao equipamento está relacionado à perturbação ocorrida no sistema elétrico, a distribuidora terá o prazo de 45 dias corridos para

ressarcir o consumidor. Dentro desse prazo, a distribuidora tem:

- até 10 dias para vistoriar o equipamento;
- até 15 dias, após a vistoria, para comunicar ao consumidor o resultado do seu pedido; e
- até 20 dias para efetuar o ressarcimento em dinheiro, ou o conserto, ou a substituição do equipamento, se for o caso.

**Para eletrodomésticos destinados à conservação de alimentos perecíveis, como geladeiras e freezers, o prazo para vistoria é de apenas um dia útil.**

A figura a seguir mostra o fluxo básico de um pedido de ressarcimento de danos elétricos.

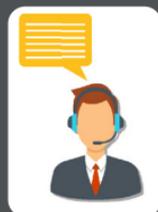
## Fluxo do seu pedido de ressarcimento

1. O consumidor tem até 5 anos, após a data do eventual dano, para solicitar à distribuidora o ressarcimento. Caso faça a solicitação em até 90 dias após a data do eventual dano, seguirá um rito simplificado para obter o ressarcimento.



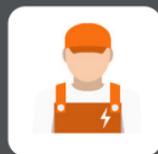
### 2. Análise da solicitação

Investigação da ocorrência



### 3. Vistoria

Após o ingresso da solicitação: 1 dia útil para refrigeradores e similares. 10 dias corridos para os demais equipamentos.



### 4. Orçamentos

O cliente tem 90 dias corridos para entregar os orçamentos



### 5. Resposta

A concessionária possui o prazo de até 15 dias corridos para resposta final, excluindo deste tempo o prazo em que o processo ficou suspenso por pendências do cliente



### 6. Pagamento

O pagamento deve ocorrer em até 20 dias corridos após o prazo de resposta.



Elaborado com base em figura disponibilizada pela Enel no Folder Enel Distribuição São Paulo.

# REGULAMENTAÇÃO DO PEDIDO DE RESSARCIMENTO

O pedido à distribuidora de ressarcimento por danos elétricos é regulado no Capítulo VIII da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, bem como no Módulo 9 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (Prodist). O Capítulo aborda:

- os aspectos relacionados às reclamações do consumidor;
- os prazos regulatórios para a execução de cada tipo de serviço constante do pedido de ressarcimento;
- os procedimentos adotados pela distribuidora na verificação dos equipamentos, na análise e, em caso de deferimento, na restituição de valores aos consumidores ou na substituição dos equipamentos danificados, quando assim for determinado.

## Regulamentação do Pedido de Ressarcimento de Danos Elétricos

### Capítulo VIII da REM 1.000/2021

Direitos e deveres dos consumidores

Abrangência, prazos e critérios gerais

### Módulo 9 do PRODIST

Disposições necessárias para análise

Detalhes dos procedimentos obrigatórios

A Resolução Normativa ANEEL 1.000/2021 e o Módulo 9 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Nacional (Prodist) podem ser consultados em:

### Regulamentação

Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, em vigor a partir de 01/04/2022

Módulo 9 PRODIST

### Acesso à regulamentação

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-normativa-aneel-n-1.000-de-7-de-dezembro-de-2021-368359651>

[https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021956\\_2\\_8.pdf](https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021956_2_8.pdf)

# AÇÕES DA ARSESP PARA ACOMPANHAR OS PROCESSOS DE RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

A Arsesp firmou convênio com a ANEEL para descentralizar as atividades de fiscalização dos serviços de eletricidade, o que lhe permite fiscalizar por meio de delegação as concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica do estado de São Paulo.

Assim, a Arsesp fiscaliza sete concessionárias e 12 permissionárias para verificar e analisar o cumprimento e a qualidade do atendimento prestado.

Desde 2016, a ANEEL implementou uma nova metodologia de fiscalização estratégica, fundamentada na percepção do consumidor, composta por etapas de Monitoramento, Análise, Acompanhamento e Ação Fiscalizadora.

## Fiscalização estratégica fundamentada na percepção do consumidor

### Percepção do Consumidor

Demandas externas e internas



- Reclamações por tipo de atendimento
- Atendimento da distribuidora
- Ouvidoria da distribuidora
- Ouvidoria da ANEEL

- Pesquisa IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor Qualidade percebida pelo Consumidor

Este novo modo de fiscalizar os serviços de energia elétrica constitui uma mudança estratégica, uma vez que visa otimizar os recursos disponíveis, avaliar continuamente a prestação dos serviços e alinhar os agentes fiscalizados com os compromissos firmados em relação à qualidade – com foco na prevenção de possíveis falhas, na efetiva correção de irregularidades identificadas e na melhoria do desempenho regulatório.

As distribuidoras e os assuntos escolhidos para realizar a análise do serviço de distribuição de energia elétrica foram definidos pela ANEEL, com base na percepção dos consumidores e no desempenho dos indicadores de qualidade regulados.

Visando também melhorar o desempenho das distribuidoras do estado de São Paulo, a Arsesp monitora os serviços de Ressarcimento de Danos Elétricos, causados por distribuição de energia, atenta aos seguintes aspectos:

- à análise de eventuais reclamações do consumidor;
- ao cumprimento dos prazos regulatórios estipulados para executar cada tipo de serviço constante da solicitação de ressarcimento;
- aos procedimentos adotados pela concessionária ao verificar e analisar os equipamentos danificados; e
- à restituição de valores aos consumidores, ou ao conserto efetuado ou, quando assim for determinado, à substituição dos equipamentos avariados.

A fim de aferir a qualidade do serviço prestado pela distribuidora, a Arsesp utiliza indicadores construídos a partir das reclamações dos consumidores e dos dados solicitados ao longo do processo.

Com base nesses indicadores, é feita uma avaliação detalhada para identificar, dentro da área de concessão, aqueles municípios ou regiões onde a prestação do serviço apresenta indícios de falhas no processo de ressarcimento por danos elétricos.

### **Os indicadores utilizados pela Arsesp na avaliação são:**

- a) Quantidade relativa de reclamações totais no 2º nível de atendimento;
- b) Percentual de reclamações procedentes no 2º nível de atendimento;
- c) Percentual de serviços fora do prazo, por tipo de serviço;
- d) Percentual de serviços fora do prazo, por grupo de serviço;
- e) Percentual de pedidos de ressarcimento indeferidos;
- f) Índice de qualidade do ressarcimento.

A Arsesp solicita então, à distribuidora, um Plano de Resultados, que será acompanhado trimestralmente

para verificar se as providências propostas foram tomadas e acompanhar o desempenho das distribuidoras com relação aos resultados esperados.

Esta etapa é consolidada em relatórios de acompanhamento que permitem à sociedade conhecer as ações de fiscalização e seus resultados

Quando as falhas apontadas nas etapas anteriores não são corrigidas até o término da etapa de acompanhamento, o processo segue para as fases de notificação e, eventualmente, de punição.

Com base no monitoramento dos serviços prestados, a ANEEL elenca as distribuidoras que passarão por análise de Ressarcimento de Danos Elétricos.

A Arsesp, então, após avaliação com base nos indicadores mencionados, solicita às distribuidoras um Plano de Resultados para os municípios priorizados em função dos baixos resultados anteriormente alcançados.

O Plano de Resultados contempla, para os municípios priorizados, os resultados esperados, as ações e o cronograma das ações a ser implementadas.

# OUTRAS INFORMAÇÕES

Algumas dicas são importantes para evitar avarias em eletrodomésticos e eletroeletrônicos:

- em dias de chuva com descargas elétricas, desconecte todos os aparelhos das tomadas;
- evite usar benjamins (tomadas em T) para ligar vários aparelhos;
- quando faltar energia, desligue os aparelhos da tomada; isso diminui o risco de danos quando a energia voltar;
- em ambientes desocupados, desligue lâmpadas, condicionador de ar condicionado e aparelho de tevê;
- ao fazer instalações elétricas, use fios adequados e não faça emendas malfeitas;
- chame sempre profissional habilitado para fazer serviços elétricos;
- quando identificar o uso irregular de energia, principalmente furto ou fraude, comunique imediatamente a concessionária.

Informações e esclarecimentos adicionais sobre este tema podem ser obtidos mediante consulta à Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 e ao Módulo 9 dos

## Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (Prodist).

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp também está à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas:

- pelo telefone: 0800 727 0167 (segunda a sábado, das 6h20 às 24h) e
- pelo formulário “Fale Conosco”, em <https://www.gov.br/aneelfale-conosco>.

## DÚVIDAS OU RECLAMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA, GÁS CANALIZADO E SANEAMENTO BÁSICO?

PARA RECLAMAÇÕES, LIGUE PRIMEIRO PARA A CONCESSIONÁRIA QUE ATUA EM SUA CIDADE. CASO A SITUAÇÃO NÃO SEJA RESOLVIDA OU VOCÊ NÃO FIQUE SATISFEITO, LIGUE PARA ARSESP.

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

ENERGIA ELÉTRICA – 0800 72 70167  
GÁS CANALIZADO – 0800 77 004 27  
SANEAMENTO – 0800 77 168 83  
OU ESCREVA PARA [sau@arsesp.sp.gov.br](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### OUIDORIA

0800 770 6884  
[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### CANAL EXCLUSIVO PARA PREFEITOS

0800 771 77 33  
[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

RUA CRISTIANO VIANA, 428 –  
CERQUEIRA CÉSAR, SÃO PAULO/SP  
(11) 3204-2100  
[arsesp@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp@arsesp.sp.gov.br)  
[WWW.ARSESP.SP.GOV.BR](http://WWW.ARSESP.SP.GOV.BR)

**Esta publicação faz parte de uma série de cartilhas sobre temas do setor de energia elétrica, atendendo à ação DEE 15 da Agenda Regulatória 2021-2022.**

**Conteúdo: Superintendência de Assuntos Energéticos - Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia**

**Projeto Gráfico e Editoração: Gerência de Comunicação - Diretoria de Relações Institucionais**