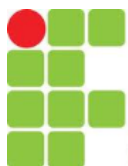


**DÉBORA PAULUS SOARES, EDUARDO RAFAEL KRUEGER, GIANCARLO  
OLIVEIRA, LARISSA GONÇALVES FERNADES, RAFAEL MARQUARDT.**

**ESTUDO DO PROCESSO INDENIZATÓRIO NO CASO DE DANOS CAUSADOS  
POR DESCARGAS ATMOSFÉRICAS EM EQUIPAMENTOS  
ELETROELETRÔNICOS E DA PROCURA DESSE DIREITO EM  
JARAGUÁ DO SUL**

**JARAGUÁ DO SUL  
FEVEREIRO/2013**



INSTITUTO FEDERAL  
SANTA CATARINA

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DE SANTA CATARINA  
CAMPUS JARAGUÁ DO SUL  
CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA: MODALIDADE INTEGRADO**

**DÉBORA PAULUS SOARES, EDUARDO RAFAEL KRUEGER, GIANCARLO  
OLIVEIRA, LARISSA GONÇALVES FERNADES, RAFAEL MARQUARDT**

**ESTUDO DO PROCESSO INDENIZATÓRIO NO CASO DE DANOS CAUSADOS  
POR DESCARGAS ATMOSFÉRICAS EM EQUIPAMENTOS  
ELETROELETRÔNICOS E DA PROCURA DESSE DIREITO EM JARAGUÁ DO  
SUL.**

Pesquisa desenvolvida no eixo formativo diversificado "Conectando os Saberes" do Curso Técnico em Química (Modalidade: Integrado) do Instituto Federal Santa Catarina - Campus Jaraguá do Sul.

Orientador: Msc. Jaison Vieira da Maia

Coordenador: Msc. Jean Raphael Z. Houllou

**JARAGUÁ DO SUL  
FEVEREIRO/2013**

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. DESENVOLVIMENTO.....	6
2.1 PESQUISA NA LEGISLAÇÃO.....	6
2.1.1 Módulo 9 – PRODIST.....	6
2.2 ENTREVISTA NA CELESC.....	25
3. ANÁLISE DE RESULTADOS.....	26
4. CONCLUSÃO.....	27
4.1 FLUXOGRAMA RESUMIDO DO PROCESSO DE RESSARCIMENTO.....	28
5. REFERÊNCIAS.....	29

## 1. INTRODUÇÃO

Segundo o ELAT (Grupo de Eletricidade Atmosférica), o Brasil ocupa o primeiro lugar no ranking mundial dos países com maior incidência de descargas atmosféricas, com cerca de 57,8 milhões de descargas atmosféricas por ano. Essas tempestades elétricas causam prejuízos anuais de 500 milhões de reais ao país. Jaraguá do Sul é a 307ª cidade com maior incidência de descargas atmosféricas no país e ocupa a 28ª posição no ranking estadual. São cerca de 4,27 descargas atmosféricas por quilômetro quadrado no período de um ano, segundo senso do ELAT do biênio 2007-2008. Esse número vem aumentando, pois subiu cerca de 10% em relação a densidade medida no biênio 2005-2006.

A alta incidência de descargas atmosféricas provoca muitos danos, entre eles, a queima dos circuitos internos dos equipamentos eletroeletrônicos. Devido essa alta incidência e possibilidade de queima, nos aprouve pesquisar sobre o ressarcimento desses danos junto a concessionária de energia elétrica e em que processo indenizatório ele se enquadra, o que corresponde ao nosso objetivo de estudar o processo indenizatório relativo aos danos causados por descargas atmosféricas em equipamentos eletroeletrônicos, na cidade de Jaraguá do Sul, a partir de dados fornecidos pela CELESC. Nossos objetivos específicos também foram observados:

- Analisar a legislação vigente relativa ao processo indenizatório de danos causados em equipamentos eletroeletrônicos causados por descargas atmosféricas;
- Estudar os gastos da CELESC com a indenização das pessoas que tiveram equipamentos eletroeletrônicos danificados por descargas atmosféricas;
- Verificar se a população tem o hábito de procurar a CELESC em busca de indenização pelos danos causados em seus equipamentos eletroeletrônicos causados por descargas atmosféricas.

Neste sentido, nossa pesquisa foi desenvolvida através da análise das resoluções normativas da ANEEL (Agencia Nacional de Energia Elétrica) que legislam tal área. Observamos:

- A resolução normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, que estabelece as condições gerais de fornecimento de Energia Elétrica. O processo de ressarcimento das concessionárias de energia elétrica são baseados basicamente nessa resolução;
- Em 3 de julho de 2012, foi aprovada a resolução normativa nº 499, que altera a resolução normativa 414/2010 em alguns pontos, e principalmente, aprova o módulo 9 do PRODIST (Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional), referente ao Ressarcimento de Danos Elétricos. O módulo entrou em vigência em 21 de novembro de 2012 e orienta as concessionárias de energia quanto aos procedimentos indenizatórios de danos elétricos.

Para se ter uma visão mais realista do procedimento, uma pesquisa foi realizada junto à CELESC (Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A), empresa que distribui energia em nossa cidade.

Nesse trabalho foi esquematizado o processo de ressarcimento unindo a legislação vigente e ao aplicado pela CELESC, de forma que possa ser conhecido, entendido e avaliado.

A pesquisa na CELESC forneceu os números de ressarcimentos e gastos dispensados com eles nos últimos três anos (2010, 2011, 2012) observando cada ano separadamente.

Cumprimos com esses passos boa parte da metodologia estabelecida inicialmente de analisar a legislação vigente sobre processos indenizatórios, e coletar dados junto a CELESC, relativo aos gastos com indenizações das unidades consumidoras que tiveram seus equipamentos eletroeletrônicos danificados.

## 2. DESENVOLVIMENTO

### 2.1 PESQUISA DA LEGISLAÇÃO VIGENTE

Para cumprirmos com nosso objetivo de conhecer a legislação que estabelece os critérios para o ressarcimento de danos elétricos, pesquisamos as resoluções da Aneel ( Agência Nacional de Energia Elétrica) que normalizam essa área. A resolução que regeu a área de ressarcimentos de 2010 até novembro de 2012 foi a conhecida 414. Base ainda das distribuidoras, a 414/2010 foi substituída pela 499/2012, que entrou em vigência em 21/11/2012. A nova resolução aprovou o Módulo 9 do PRODIST (Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica do Sistema Elétrico Nacional), que trata especificamente do processo de ressarcimento de danos elétricos.

#### 2.1.1 MÓDULO 9 do PRODIST

Aprovado pela resolução normativa nº 499/2012, o módulo 9 do PRODIST (Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica do Sistema Elétrico Nacional) tem como tema o Ressarcimento de Danos Elétricos. Ele entrou em vigência em 21/11/2012 e seu objetivo é de estabelecer os procedimentos a serem observados pelas distribuidoras na análise de processos de ressarcimentos de danos elétricos.

Segundo o módulo, o ressarcimento abrange solicitações efetuadas por consumidores conectados em tensão inferior a 2,3Kv.

As distribuidoras, concessionárias de energia, são obrigadas a receberem todas as solicitações de ressarcimentos de danos elétricos, assim como analisá-las segundo as normas aplicáveis.

Segundo a seção 9.0, no item 5, 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 científica 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 9.3.*

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. (PRODIST, Módulo 9 p. 4)*

A seção 9.1 trata sobre a análise do pedido de ressarcimento. O item 3 prevê que a distribuidora deve verificar se a solicitação de ressarcimento foi realizada dentro do prazo regulamentar, que é de 90 dias a contar da data da suposta ocorrência do dano. Se a data foi ultrapassada, o pedido deve ser INDEFERIDO.

No item 4, encontramos os Excludentes de Responsabilidade da distribuidora, que permitem a emissão do parecer “indeferido”:

*4.1 Independentemente dos exames de tempestividade, de existência do dano ou nexos causal, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise nos casos em que:*

a) Antes da Resposta, houver pendência de responsabilidade do consumidor por mais de 90(noventa) dias consecutivos e este tiver sido devidamente cientificado conforme regulamentação vigente; ou

b) A perturbação que tenha dado causa ao dano reclamado tiver ocorrido em função de Situação de Emergência ou de Calamidade Pública decretada por autoridade competente, devendo a cópia do ato de decreto ser encaminhada ao consumidor em anexo à Carta de Indeferimento;

4.1.1 Nestes casos, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “b” ou “c” do item 3.1 da Seção 9.3, conforme o caso. (**PRODIST**, Módulo 9 p. 7)

Da análise do dano elétrico reclamado o item 5 prevê:

5.1 Durante a Análise, a distribuidora pode verificar se o equipamento objeto da solicitação apresenta, efetivamente, funcionamento inadequado.

5.2 A existência de dano elétrico no equipamento objeto da solicitação pode ser examinada na conclusão do Laudo de Oficina ou da Verificação.

5.3 Laudo de Oficina.

5.3.1 É o documento emitido por oficina que detalha o dano ocorrido no equipamento objeto da solicitação de ressarcimento e tem o intuito de confirmar se o dano reclamado tem origem elétrica, podendo estar acompanhado do orçamento para conserto do mesmo.

5.3.2 A distribuidora pode solicitar que o consumidor apresente o Laudo de Oficina durante a etapa de Análise, observado o prazo para Verificação estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2, somente após ter constatado perturbação na rede elétrica que possa ter afetado a unidade consumidora do reclamante, a tempestividade da solicitação ou o previsto no item 4.1 “b”.

5.3.2.1 Neste caso, há suspensão do prazo para Resposta por responsabilidade do consumidor até que as informações solicitadas sejam prestadas.

*5.3.2.2 Somente podem ser exigidos Laudos das oficinas que estejam localizadas no município escolhido pelo consumidor.*

*5.3.3 Caso a distribuidora solicite o Laudo de Oficina, a confirmação pelo mesmo que o dano tem origem elétrica, por si só, gera obrigação de ressarcir.*

*5.3.3.1 Ainda que o Laudo de Oficina confirme que o dano tem origem elétrica, o disposto no item anterior não se aplica se o mesmo também indicar uma das situações previstas na alínea “a” do item 5.5.*

*5.3.3.2 O item 5.3.3 não é aplicável quando a distribuidora comprovar que houve fraude na emissão do Laudo de Oficina.*

*5.3.4 Todos os Laudos recebidos do consumidor devem constar no processo específico, não podendo a distribuidora negar-se a recebê-los, mesmo que não os tenha solicitado.*

*5.4 A Verificação e o seu detalhamento estão dispostos na Resolução Normativa que trata das Condições Gerais de Fornecimento.*

*5.5 Considera-se que não cabe ressarcimento nos casos abaixo listados:*

*a) O Laudo de Oficina indicar que: o equipamento está em perfeito estado de funcionamento; ou o mau funcionamento não é decorrente de danos causados pelo fornecimento de energia elétrica; ou, no caso de equipamentos eletrônicos, a fonte retificadora de alimentação não esteja danificada; ou*

*b) Durante a Verificação, somente se realizada no prazo estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2, o equipamento não for disponibilizado pelo consumidor, estiver em perfeito estado de funcionamento ou tiver sido consertado sem autorização prévia da distribuidora.*

*5.5.1 Nestes casos, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “d”, “e” ou “f” do item 3.1 da Seção 9.3, conforme o caso. (**PRODIST**, Módulo 9 p. 7)*

O Nexso Causal também interfere na análise do dano, e segundo o item 6:

6.1 O exame denexo causal consiste em averiguar se houve perturbação no sistema elétrico e se a perturbação registrada poderia ter causado o dano reclamado.

6.2 Considera-se que não houve perturbação na rede elétrica que pudesse ter afetado a unidade consumidora do reclamante se, concomitantemente, para a data e hora aproximada da suposta ocorrência do dano, houver ausência de registro nos relatórios de:

a) atuação de quaisquer dispositivos de proteção à montante da unidade consumidora, inclusive religadores automáticos;

b) ocorrências na subestação de distribuição que pudesse ter afetado a unidade consumidora;

c) manobras emergenciais ou programadas, ainda que avisadas com antecedência;

d) qualquer evento no sistema de transmissão que possa ter afetado a unidade consumidora;

e) eventos na rede que provocam alteração nas condições normais de fornecimento de energia elétrica, provocados por ação da natureza, agentes a serviço da distribuidora ou terceiros.

6.2.1 Devem ser consideradas todas as alterações nas condições normais de funcionamento do sistema elétrico, ainda que transitórias, provocadas por terceiros ou preventivas.

6.2.2 Se pelo menos um dos relatórios listados indicar que houve perturbação que possa ter afetado a unidade consumidora do reclamante na data e hora aproximadas para ocorrência do dano, considera-se que efetivamente houve perturbação, devendo ser averiguada se a mesma poderia ter causado o dano reclamado.

6.2.3 Todos os relatórios listados devem constar no processo específico. Caso contrário, considerase que efetivamente houve perturbação, devendo ser averiguada se a mesma poderia ter causado o dano reclamado.

6.3 Caso reste comprovado que não houve perturbação na data e hora aproximada para o dano reclamado nos termos do item anterior, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “g” do item 3.1 da Seção 9.3, conforme o caso.

6.4 Uma vez que há registro de perturbação, considera-se que esta efetivamente causou o dano reclamado, exceto se:

a) O equipamento for puramente resistivo e o evento registrado for passível de causar apenas subtensão; ou

b) Em caso de dano em componente eletrônico do equipamento, a fonte de alimentação elétrica estiver em perfeito funcionamento, indicado pelo Laudo de Oficina ou por constatação de Verificação, somente se esta tiver sido realizada dentro do prazo estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2.

6.4.1 Nesses casos, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “h” ou “i” do item 3.1 da Seção 9.3, conforme o caso.

6.5 Independentemente de haver registro de perturbação, as seguintes situações configuram inexistência de nexo causal:

6.5.1 For constatado em Verificação, somente se esta tiver sido realizada dentro do prazo estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2, que o dano reclamado foi causado por:

a) Inadequação nas instalações elétricas da unidade consumidora, devendo-se comprovar que essa inadequação efetivamente causou o dano reclamado;

b) Uso incorreto do equipamento; ou

c) Uso de carga na unidade consumidora que provoca distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição.

*6.5.1.1 Nesses casos, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e enviar Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “j” do item 3.1 da Seção 9.3.*

*6.5.1.2 O uso de transformador entre o equipamento e a rede secundária de distribuição não descaracteriza o nexos de causalidade nem configura uso incorreto do equipamento.*

*6.5.2 For constatado em Verificação, mesmo que esta tenha sido realizada fora do prazo estabelecido no item 2.6 da Seção 9.2, que há na unidade consumidora do reclamante:*

*a) Ligação clandestina que permita a utilização de energia elétrica sem que haja relação de consumo; ou*

*b) Procedimentos irregulares no sistema de medição atribuíveis ao consumidor, conforme disposto nas Condições Gerais de Fornecimento, e esta irregularidade ter potencial para causar o dano reclamado;*

*6.5.2.1 Nesses casos, a distribuidora deve incluir no processo o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, conforme regulamentação específica, como comprovação da ocorrência dessas situações.*

*6.5.2.2 Além disso, a distribuidora deve emitir parecer “indeferido” para a Análise e emitir Resposta ao consumidor transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “k” do item 3.1 da Seção 9.3.*

*6.5.2.3 Caso o TOI não seja emitido conforme regulamento específico, não se aplica o disposto no item 6.5.2.2. (**PRODIST**, Módulo 9 p. 8)*

Obs. A letra “e” do artigo 6.2 engloba as descargas atmosféricas ao citar a alteração das condições normais de fornecimento do sistema elétrico provocada pela “ação da natureza” como motivo de perturbação na rede elétrica que pudesse ter afetado a unidade consumidora do reclamante se, concomitante com a data e hora aproximada da suposta ocorrência do dano.

A seção 9.2 detalha como a distribuidora deve proceder para realizar a verificação nas instalações na unidade consumidora ou no equipamento danificado caso a considere necessária para analisar a solicitação de ressarcimento do dano elétrico.

As disposições gerais sobre a verificação, são encontrados no item 2 da seção 9.2:

*2.1 A Verificação é um procedimento não obrigatório através do qual a distribuidora pode inspecionar as condições do equipamento objeto da solicitação e as instalações internas da unidade consumidora.*

*2.2 A Verificação pode ser realizada para subsidiar a fase de Análise e, portanto, deve ser realizada antes da Resposta.*

*2.3 Cabe exclusivamente à distribuidora decidir se haverá Verificação.*

*2.4 A não realização da Verificação pela distribuidora no prazo estabelecido no item 2.6 não atribui responsabilidade pelo dano reclamado, apenas limita as possibilidades de indeferimento da solicitação.*

*2.5 Independentemente da realização da Verificação, a distribuidora pode solicitar ao consumidor a apresentação de Laudos de Oficina e orçamentos, sem que isso represente compromisso em ressarcir.*

*2.6 O prazo para a Verificação é de 10 (dez) dias após a data da Solicitação.*

*2.6.1 Se o equipamento objeto da solicitação de ressarcimento de dano elétrico for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo para Verificação é de 1 (um) dia útil.*

*2.7 A Verificação somente pode ser realizada se for previamente agendada com o consumidor, conforme disposições da Resolução Normativa que trata das Condições Gerais de Fornecimento.*

*2.8 Caso nenhum representante da distribuidora compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado:*

a) O prazo para Resposta será aquele estabelecido no item 2.4.1 da Seção 9.3;

b) A aplicação do item 2.9 fica impossibilitada; e

c) A Verificação não pode ser reagendada.

2.9 Caso haja impedimento de acesso às instalações internas da unidade consumidora do reclamante, a distribuidora deve:

a) Colher provas de que seu representante esteve no local na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado;

b) Anexar ao processo específico esse documento comprobatório da presença;

c) Emitir parecer “indeferido” para a Análise; e

d) Emitir Resposta ao consumidor, com cópia do documento descrito na alínea “a” em anexo, transcrevendo o motivo de indeferimento disposto na alínea “l” do item 3.1 da Seção 9.3,.

2.10 O representante da distribuidora deve preencher um documento que contenha as constatações da Verificação, deixando uma cópia do mesmo na unidade consumidora.

2.11 Ao término da Verificação, o consumidor deve ser informado que poderá realizar o conserto do equipamento – se isso for possível – por sua conta e risco e sem que isso represente compromisso em ressarcir. Nesse caso, se constatada a responsabilidade da distribuidora, o orçamento do conserto determinará o valor do Ressarcimento.

2.12 O representante também deve informar ao consumidor que a Resposta da distribuidora será dada em até 15 (quinze) dias, salvo se houver pendência por parte do consumidor.

2.13 Demais dados e informações podem ser coletados pela distribuidora durante a Verificação. (**PRODIST**, Módulo 9 p. 11)

O que se refere a resposta ao ressarcimento é detalhado na seção 9.3 onde é descrito os procedimentos para o envio da resposta ao consumidor, considerando o resultado da análise, e ressarcimento, quando devido.

Os critérios gerais da resposta estão dispostos no item 2 dessa seção:

*2.1 Por meio da Resposta, a distribuidora comunica o resultado da solicitação de ressarcimento ao consumidor.*

*2.2 A Resposta encerra a fase da Análise, e o seu conteúdo não pode contrariar o parecer da Análise ou ser retificada.*

*2.3 A Resposta deve ser disponibilizada ao consumidor através do meio escolhido pelo mesmo quando da abertura da solicitação.*

*2.4 O prazo para Resposta é de 15 (quinze) dias após a Verificação.*

*2.4.1 Caso a Verificação não tenha sido realizada, ou tenha ocorrido fora do prazo previsto no item 2.6 da Seção 9.2, o prazo para Resposta é de 15 (quinze) dias contados a partir da data da Solicitação.*

*2.5 Considera-se a data da Resposta como a data de disponibilização da comunicação pelo consumidor, registrada de forma auditável.*

*2.6 O atraso da Resposta, por si só, não atribui responsabilidade à distribuidora pelo dano reclamado, tampouco gera obrigação em ressarcir, ficando a distribuidora sujeita às sanções administrativas estabelecidas em regulamento específico.*

*2.7 Para a Resposta, a distribuidora deve disponibilizar a Carta de Indeferimento ou a Carta de Deferimento, conforme resultado da Análise, através de meio auditável previamente escolhido pelo consumidor.*

*2.7.1 Caso sejam requisitadas informações de responsabilidade do consumidor na Carta de Deferimento, o prazo para Ressarcimento, estabelecido no item 4.2, fica suspenso enquanto durar a pendência do consumidor, desde que seguidos os procedimentos de suspensão do prazo por pendência de responsabilidade do consumidor, conforme disposições da Resolução Normativa que trata das Condições Gerais de Fornecimento.*

*2.7.2 A critério da distribuidora, outras informações podem ser acrescentadas na Carta de Indeferimento ou na Carta de Deferimento. (PRODIST, Módulo 9 p. 13)*

O item 3 auxilia as distribuidoras fornecendo textos padrões para serem utilizados na carta de indeferimento, conforme o caso, para justificar o não pagamento do ressarcimento.

O item 4 dessa mesma seção trata dos critérios gerais do ressarcimento. O artigo 4.3 dispõe as formas das quais o ressarcimento pode ser realizado. São elas:

*4.1 O Ressarcimento deve repor a fruição do consumidor à condição anterior à ocorrência do dano.*

*4.2 O prazo para o Ressarcimento é de 20 (vinte) dias, contados a partir da Resposta ou do vencimento do prazo para esta, o que ocorrer primeiro.*

*4.2.1 Esse prazo para Ressarcimento fica suspenso se ocorrer a situação prevista no item 2.7.1.*

*4.2.2 Para efeitos desse prazo, quando do pagamento em moeda corrente, o Ressarcimento ocorre na data em que a distribuidora disponibiliza o pagamento ao consumidor.*

*4.3 O Ressarcimento pode ser realizado através de uma das seguintes formas, escolhida pela distribuidora:*

*a) Conserto do equipamento danificado;*

*b) Substituição do equipamento danificado por outro equivalente;*

*c) Pagamento em moeda corrente em valor equivalente a um equipamento novo; ou*

*d) Pagamento em moeda corrente em valor equivalente ao conserto.*

*4.4 Sempre que houver atraso no Ressarcimento pago em moeda corrente, deve haver atualização monetária do valor conforme regulamentação vigente.*

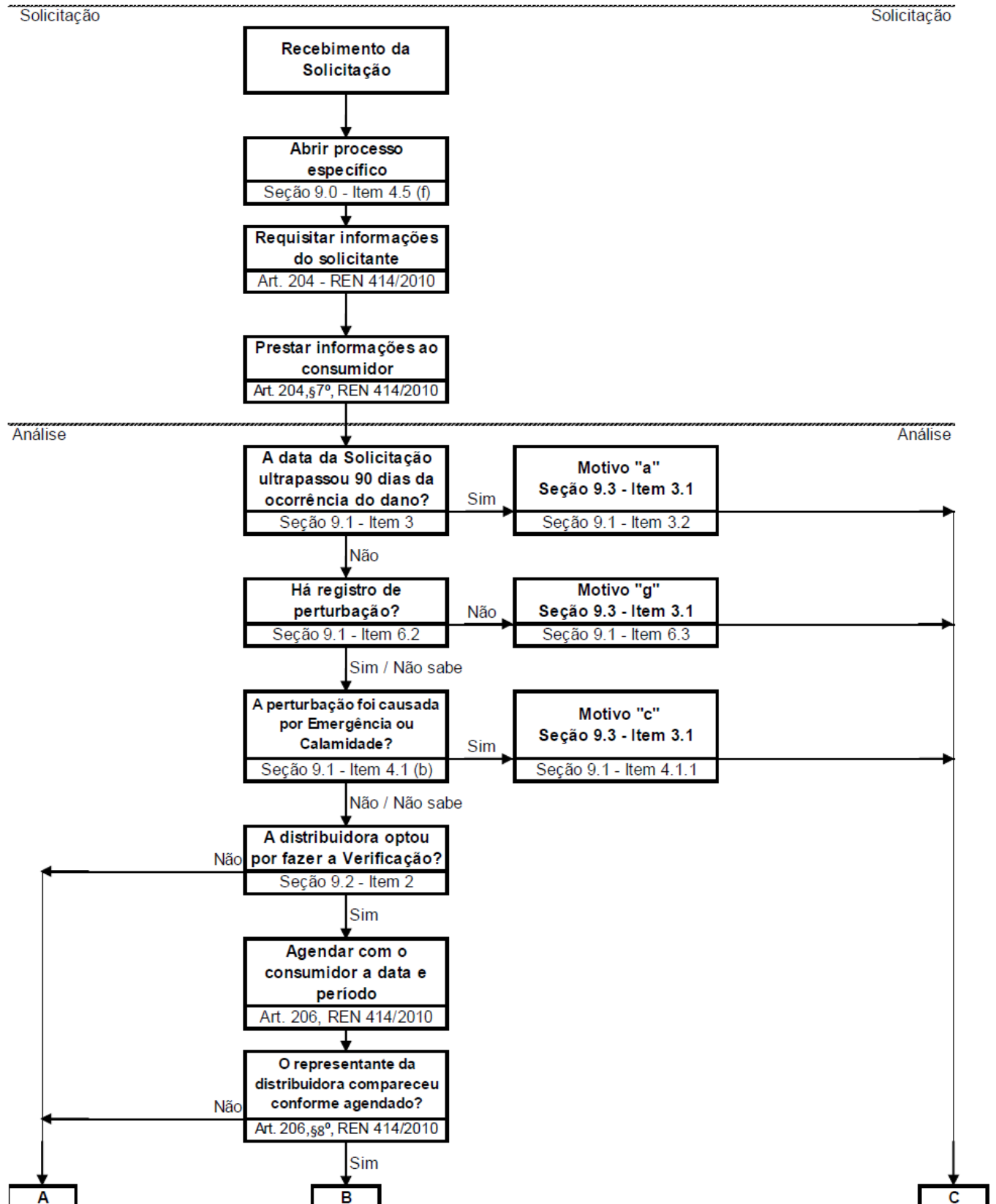
*4.4.1 Essa atualização não exclui eventuais sanções administrativas à distribuidora por perda do prazo para Resposta.*

*4.5 O documento que comprova o Ressarcimento deve constar no processo específico. (**PRODIST**, Módulo 9 p. 15)*

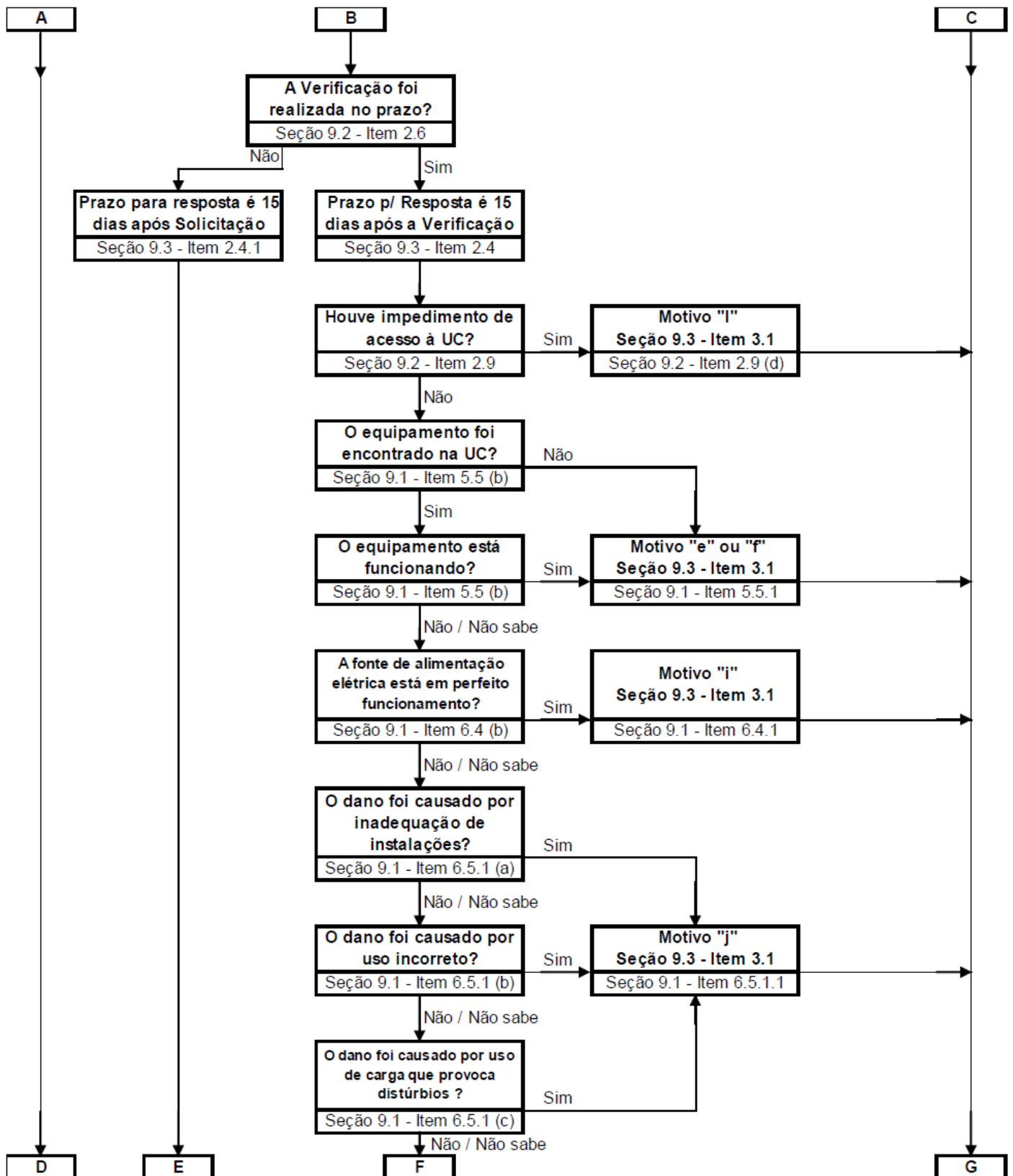
A seção 9.4 deste módulo estabelece a forma como o processo específico deve ser organizado e quais são os documentos obrigatórios. O objetivo do processo específico é organizar as informações e os documentos gerados na análise da solicitação do ressarcimento de danos elétricos.

O anexo 1 disponibiliza um fluxograma informativo com o resumo dos procedimentos descritos no módulo. Segue abaixo:

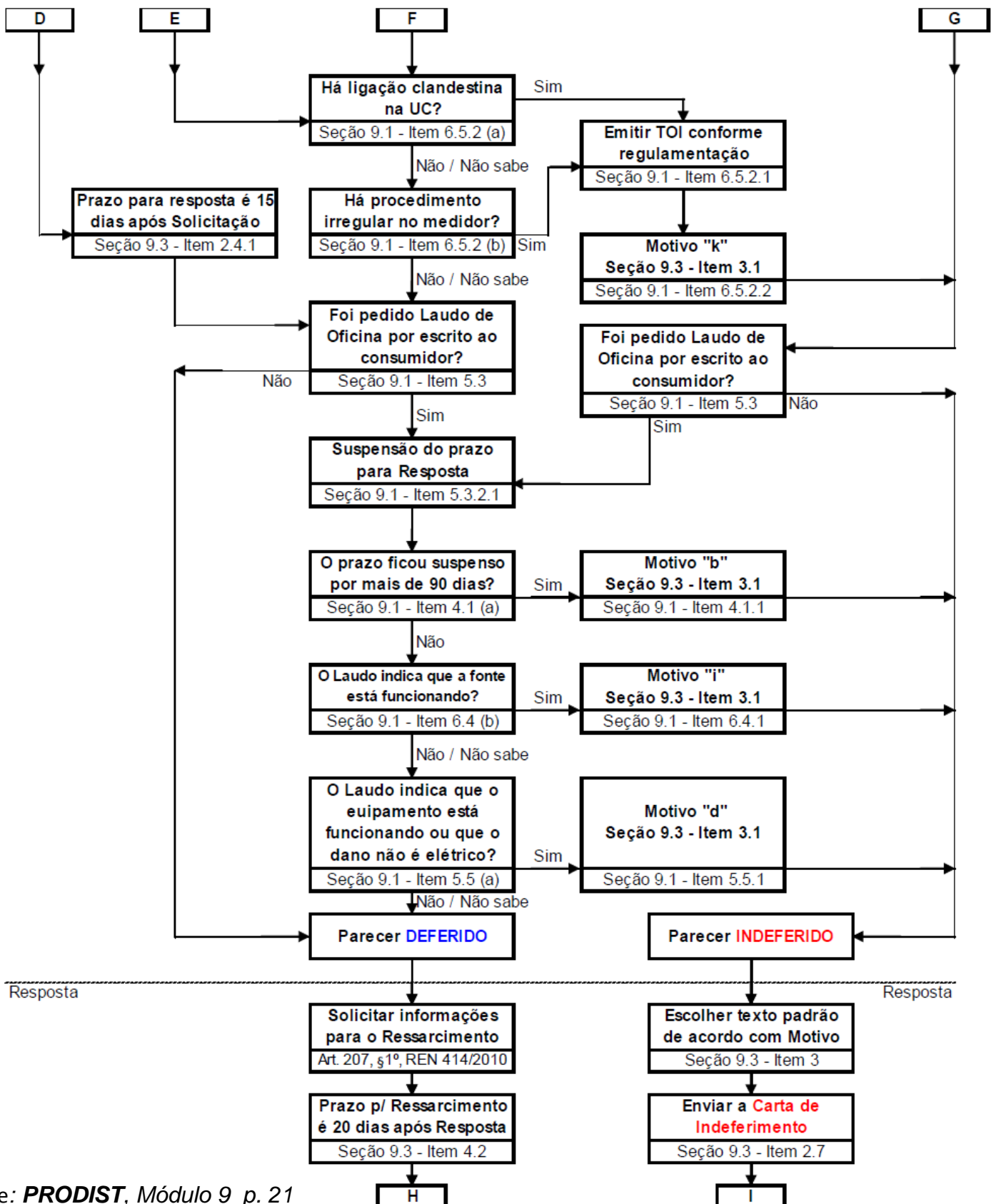
Assunto: Fluxograma Informativo	Seção: Anexo I	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 19 de 22
------------------------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	---------------------



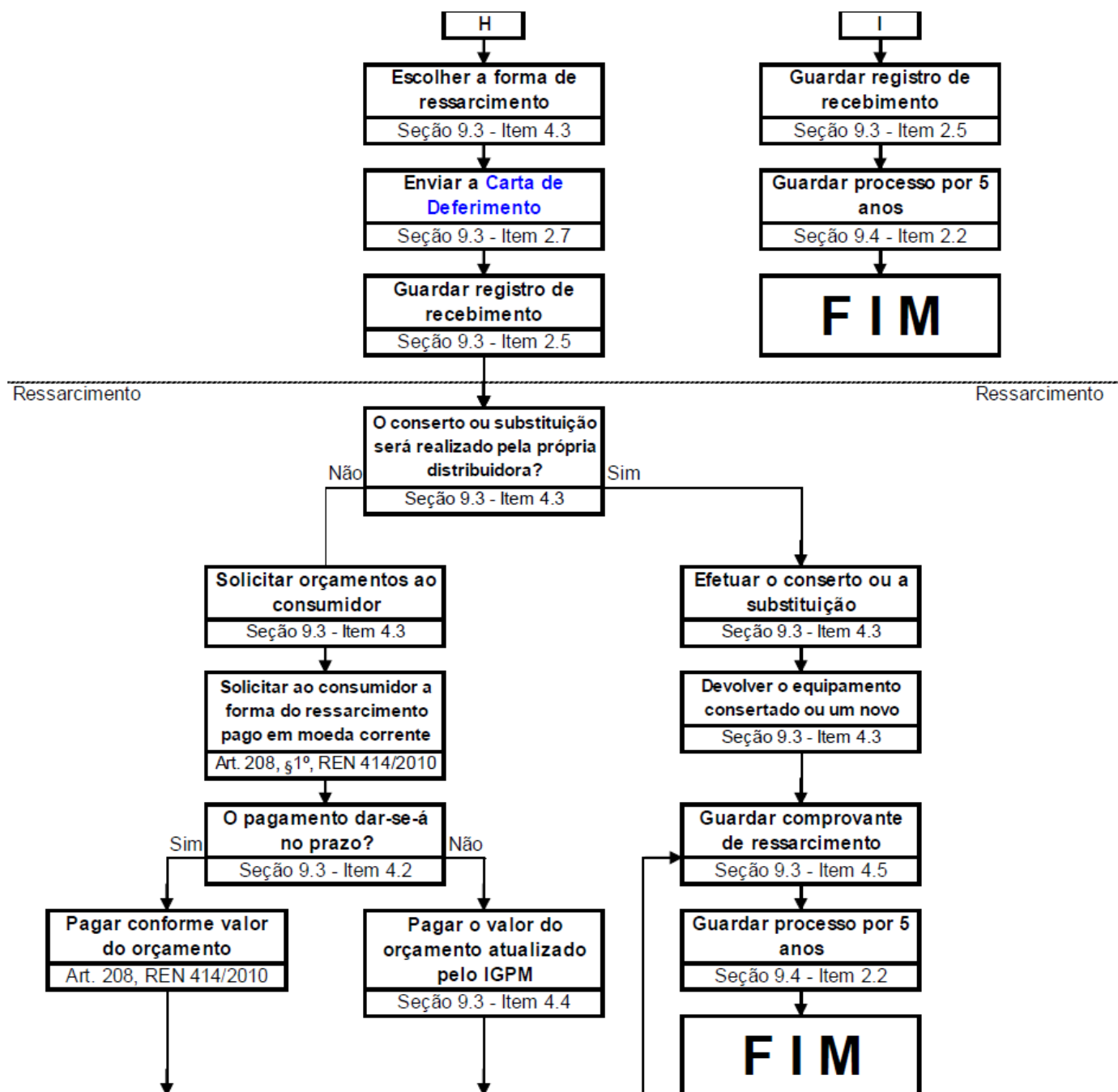
Assunto: Fluxograma Informativo	Seção: Anexo I	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 20 de 22
------------------------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	---------------------



Assunto: Fluxograma Informativo	Seção: Anexo I	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 21 de 22
------------------------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	---------------------



Assunto: Fluxograma Informativo	Seção: Anexo I	Revisão: 0	Data de Vigência: 21/11/2012	Página: 22 de 22
------------------------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	---------------------



## 2.2 ENTREVISTA NA CELESC (Centrais Elétricas de Santa Catarina) DE JARAGUÁ DO SUL

No dia 21/12/2012 as 15:00h, horário de verão – Brasília, nos dirigimos até a CELESC local, Jaraguá do Sul, para uma entrevista. Segue abaixo a transcrição dela:

**Pergunta 1:** A CELESC de Jaraguá Sul oferece alguma forma de ressarcimento a seus consumidores?

**Resposta 1:** Sim. A pessoa faz a reclamação do dano, e a CELESC marca uma data para a análise. Então é enviada um técnico da CELESC para fazer a análise, que envia um parecer favorável ou não ao pedido de ressarcimento.

**Pergunta 2:** Quais danos que possuem formas de ressarcimento?

**Resposta 2:** Basicamente danos em eletrodomésticos. É verificado se houve alguma interferência na rede que possa ter causado o dano ao equipamento, e se for constatado a culpa da rede, é providenciado o ressarcimento.

**Pergunta 3:** Existe um processo de ressarcimento referente unicamente aos danos causados por descargas atmosféricas?

**Resposta 3:** A descarga atmosférica gera muita polêmica. A concessionária paga se a descarga danificar a rede elétrica, pois, se não houve dano na rede, ela pode ter vindo pela antena de TV, por exemplo. Mas o procedimento é o mesmo de outros danos provindos de variações na rede elétrica.

**Pergunta 4:** Onde este direito de ressarcimento quanto as descargas atmosféricas é divulgado? Ou seja, quais mídias são utilizadas pela CELESC para divulgar aos consumidores de seus direitos?

**Resposta 4:** Tem no site, pois tem de ser público. A Aneel deixa isso público na resolução 414, o ressarcimento é validado por ela. Também temos informações nas lojas, para darmos conhecimento a população.

**Pergunta 5:** Na seção de dúvidas frequentes no site da CELESC, nos é informado que o processo de ressarcimento segue as resoluções normativas 414/2010

(Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada) e 499/2012 (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), e o módulo 9 do PRODIST. A resolução normativa 499/2012 foi aprovada em julho deste ano e entrou em vigor a partir do dia 21 de novembro do mesmo, e aprova o módulo 9 do PRODIST referente ao “Ressarcimento por danos elétricos”. Foi por nós observado a mudança no site, que a três meses atrás ainda divulgava seguir somente a resolução 414/2010. Gostaríamos de saber quais as mudanças ocorridas no processo e quais as medidas tomadas pela concessionária de energia para se adaptar as normas da nova resolução.

**Resposta 5:** Essa nova resolução mudou somente a interpretação, ela mostra os mecanismos de constatar e mostrar o dano causado, mostra como deve ser o nosso sistema de investigação do dano causado e como ele deve ser ressarcido, ela faz uma mudança do procedimento de contato com o cliente.

**Pergunta 6:** Existe uma estimativa do número de pessoas que procuraram a indenização por danos causados apenas por descargas atmosféricas nos últimos anos?

**Resposta 6:** No ano de 2010, foram feitos 77 ressarcimentos, em 2011 foram 93, e em 2012 foram 68.

**Pergunta 7:** Quando o cliente solicita o ressarcimento à CELESC, as avaliações dos aparelhos danificados são executadas por um técnico da mesma ou por uma empresa autorizada?

**Resposta 7:** O cliente entra com a reclamação na ouvidoria, depois uma equipe técnica da CELESC vai fazer a verificação, para ver se o dano elétrico não aconteceu por má instalação da rede, violação de lacre, etc. Verifica-se se realmente o equipamento sofreu dano via rede elétrica, e é visto no sistema se houve realmente algum tipo de dano a rede elétrica. Se houve o dano no equipamento devido à falha na rede, é pago o valor do equipamento.

**Pergunta 8:** Como é identificado se o problema é causado por descargas atmosféricas ou por outros danos?

**Resposta 8:** Não importa o real motivo do dano, se afetou a rede elétrica e através dela danificou o aparelho, o cliente tem direito ao ressarcimento .

**Pergunta 9:** Existe um relatório financeiro quanto as indenizações e ressarcimentos referentes aos danos causados por descargas atmosféricas? Podemos ter acesso a ele(s)?

**Resposta 9:** Gastamos com ressarcimento: R\$ 34.300,00 no ano de 2010;  
R\$ 28.240,00 no ano de 2011; e  
R\$ 19.470,00 no ano de 2012.

**Pergunta 10:** O que é pago no Ressarcimento?

**Resposta 10:** Se paga o dano do equipamento elétrico, pode ser o conserto ou a reposição de um aparelho semelhante. O ressarcimento também pode ser feito em dinheiro, no valor aproximado do aparelho danificado. Pessoas e empresas reclamam muito do que a gente chama de lucro cessante. Essas empresas reclamam o valor do faturamento que elas perdem quando há falta de energia ou quando algum equipamento é danificado via rede elétrica, porém estamos isentos da responsabilidade de indenizá-los por isso.

**Pergunta 11:** O dinheiro destinado ao ressarcimento provém de qual parte do orçamento da CELESC?

**Resposta 11:** A diretoria comercial que faz distribuição da verba.

### 3. ANÁLISE DE RESULTADOS

Com base nos dados recolhidos e acima citados, conseguimos tirar conclusões e analisá-las.

No que diz respeito: A legislação vigente relativa ao processo indenizatório de danos causados por descargas atmosféricas, qual a procura por essas indenizações e qual os gastos que concessionária de energia, CELESC, tem com as mesmas na cidade de Jaraguá do Sul?

Os resultados encontrados na ordem das perguntas foram:

- A legislação que regulamenta o processo indenizatório de danos causados por descargas atmosféricas é a resolução da Aneel 499/2012, que aprova o módulo 9 do PRODIST, sobre Ressarcimento de Danos Elétricos. As descargas atmosféricas são somente mais um fator que pode causar alteração na rede elétrica, e posteriormente dano ao equipamento a ela conectado. Por isso, a legislação para o ressarcimento é a mesma que de outros danos.

- A procura do ressarcimento em nossa cidade, nos últimos 3 anos (2010, 2011, 2012) foi significativa. A CELESC tem registrado uma média de 79,34 ressarcimentos por ano nos últimos 3 anos. No gráfico abaixo temos os números exatos dos ressarcimentos realizados a cada ano.

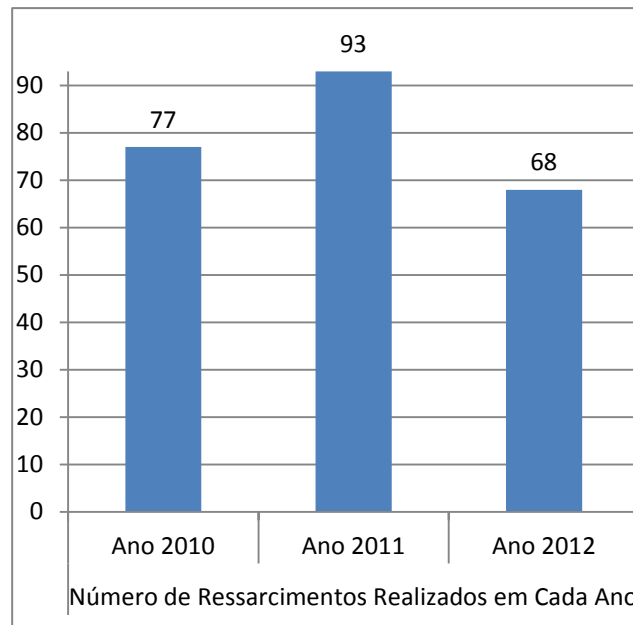


Figura 1: Número de ressarcimentos nos últimos três anos.

- Nos últimos 3 anos, foram gastos R\$ 82.010,00 com ressarcimentos. O que representa uma média de R\$ 27.336,67 por ano. E uma média de R\$ 344,55 por ressarcimento.

A média do valor gasto com cada ressarcimento de cada ano calculado separadamente resulta em:

- 2010 - R\$ 445,45 por ressarcimento;
- 2011 - R\$ 303,66 por ressarcimento;
- 2012 - R\$ 286,32 por ressarcimento.

O valor gasto em cada ano separadamente pode ser verificado no gráfico abaixo:

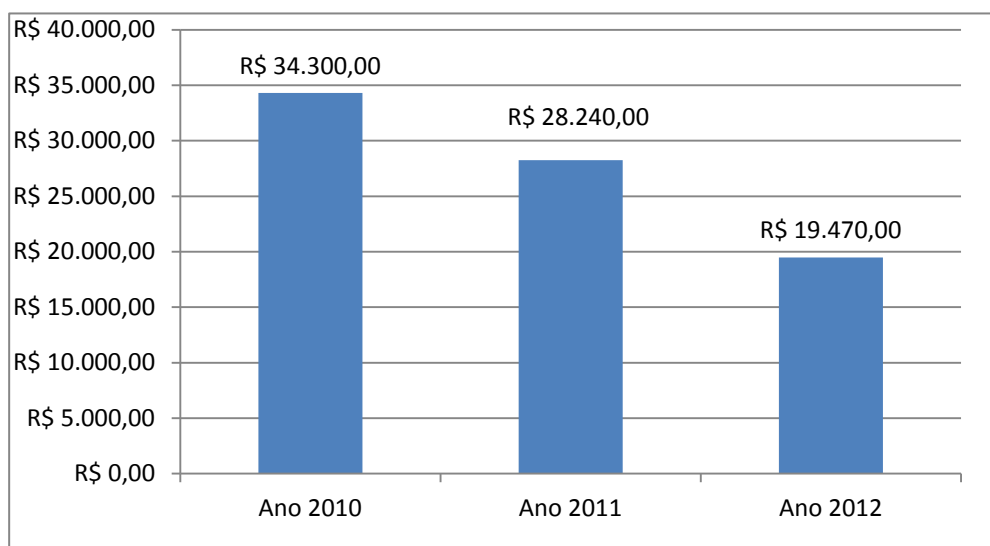


Figura 2: Gasto com ressarcimento nos últimos três anos.

Com nossa pesquisa refutamos algumas hipóteses que traçamos em nosso projeto de pesquisa. Eram elas:

- A legislação é omissa quanto aos direitos e deveres tanto das concessionárias de energia quanto dos consumidores no que diz respeito a indenizações por danos causados por descargas atmosféricas.

- As pessoas de Jaraguá do Sul não tem o hábito de procurar o direito de indenização por danos causados em eletroeletrônicos ocasionados por descargas atmosféricas.

- A CELESC tem um baixo gasto com o ressarcimento aos danos causados nos equipamentos eletroeletrônicos devido a descargas atmosféricas.

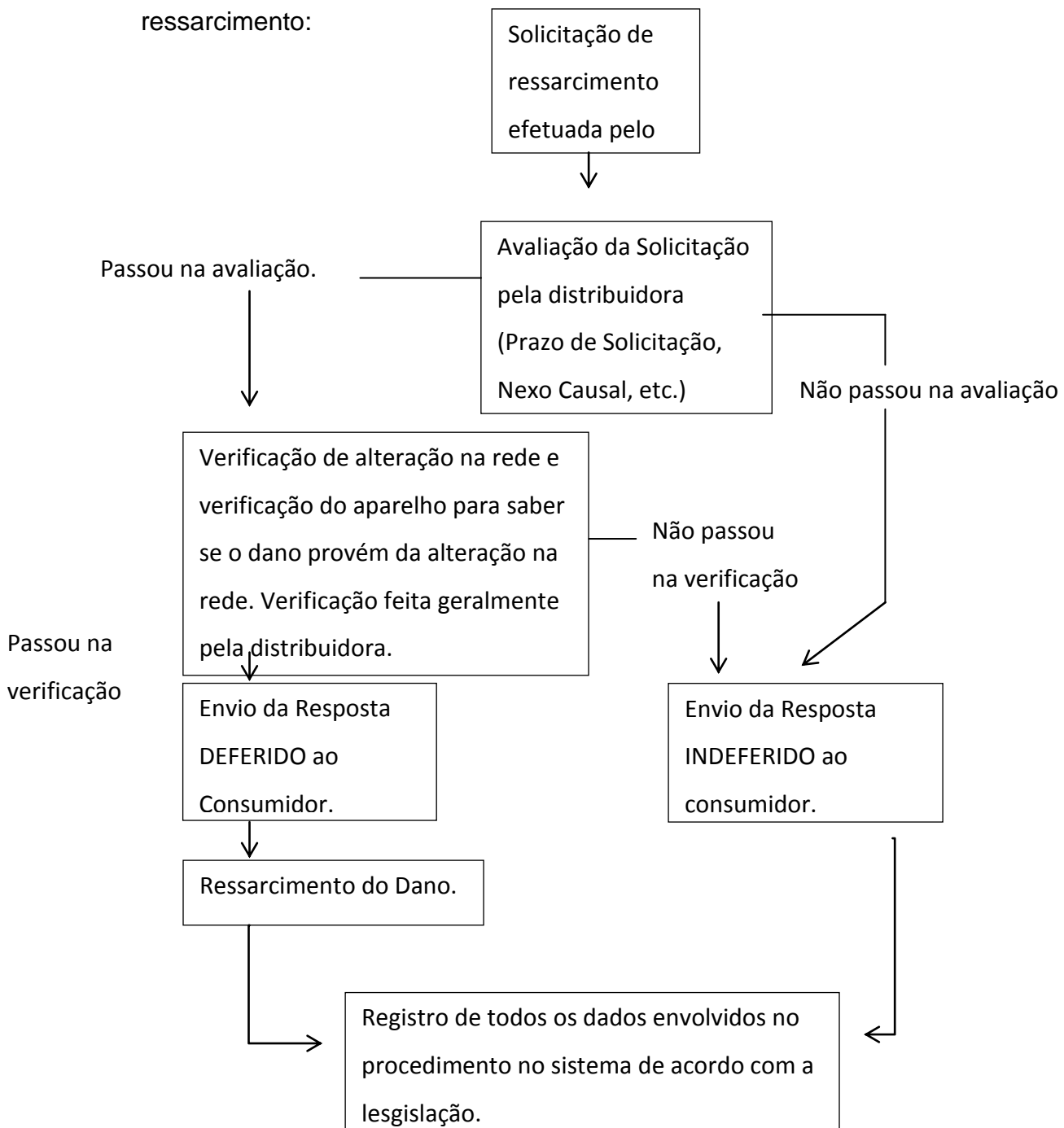
#### 4. CONCLUSÃO

Podemos concluir que a legislação não é omissa quanto ao processo de ressarcimento por danos elétricos, contendo resoluções que tratam especificamente desse assunto e fornecem todas as diretrizes para que o mesmo ocorra.

Em uma cidade com aproximadamente 150.000 habitantes, 80 ressarcimentos anuais não é um número muito expressivo, porém, não se pode saber ao certo quantos equipamentos são danificados, uma vez que há a possibilidade de que nem todos os consumidores procuram o ressarcimento.

Pela mesma razão da análise acima, temos dificuldades para afirmar a expressividade do gasto, porém, levando em conta os preços dos equipamentos eletrônicos no mercado e o gasto médio com cada ressarcimento o gasto pode ser considerado de médio a baixo, porém, esta conclusão está sujeita a novas avaliações.

Por último apresentamos um fluxograma resumido do processo de ressarcimento:



## 1. REFERÊNCIAS

- Módulo 9 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, sobre Ressarcimento de Danos Elétricos. Aprovado pela Resolução Normativa 499/2012 da ANEEL. Disponível em:  
<[http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/Modulo9\\_Revisao\\_0.pdf](http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/Modulo9_Revisao_0.pdf)> Acesso em 10 de Dezembro 2012 às 14:40h
- ELAT, Grupo de Eletricidade Atmosférica. Ranking dos Municípios de SC. Tabela de Comparação da Densidade de Descargas Atmosféricas dos Biênios 2005-2006 e 2007-2008. Disponível para download em: < <http://www.inpe.br/ranking/>> Acesso em: 16 de maio de 2012 às 15:13h.
- MOUREIRA, Marli. Incidência de raios cresce 11% em média nas cidades com mais de 200 mil habitantes. Agência Brasil, São Paulo. Disponível em:  
<<http://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2011/12/21/incidencia-de-raios-cresce-11-em-media-nas-cidades-com-mais-de-200-mil-habitantes.htm>> Acesso em 08 de maio de 2012 às 14:30h.