

# Apagão de Energia Elétrica

## **Procon-SP notifica empresas que atuam no Estado de São Paulo**

A **Fundação Procon-SP**, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, notificou nesta segunda-feira (14/12) todas as empresas de energia elétrica que atuam no Estado de São Paulo, a prestar esclarecimentos a respeito do atendimento que está sendo prestado aos consumidores afetados pelo apagão ocorrido no dia 10 de novembro. Segundo dados fornecidos pelas empresas, nos seis primeiros dias após o blecaute, 19 mil usuários registraram queixas sobre eletrodoméstico e/ou eletroeletrônicos queimados. Portanto, o objetivo do órgão é resguardar, de forma coletiva, o direito das pessoas prejudicadas com a queda de eletricidade e que não foram atendidas de maneira adequada pelas concessionárias.

Além dos esclarecimentos, as empresas devem elaborar e implementar um plano de ação para atendimento aos consumidores afetados, observadas as normas do Código de Defesa do Consumidor, bem como as condições e prazos estipulados nas Resoluções ANEEL 61/2004 e 360/2009. De acordo com o **Procon-SP**, as empresas devem, também:

- Disponibilizar e/ou ampliar canais diferenciados de atendimento, além dos habitualmente existentes, visando à agilidade na solução das demandas;
- Informar ao consumidor, em todos os canais possíveis de atendimento, sobre a possibilidade de ressarcimento, em razão dos danos sofridos em decorrência da sobrecarga do sistema elétrico (perturbação no sistema elétrico);
- Informar os consumidores que possuem produto em garantia (de fábrica, estendida etc.) quanto a necessidade de apresentar previamente orçamento em rede de assistência técnica autorizada, na hipótese de reparo autorizado;
- Informar constantemente os consumidores sobre como prevenir os danos elétricos comuns aos casos de retorno após queda de energia, devido a sobrecarga no sistema;
- Informar ostensivamente que, na hipótese de resposta negativa, o consumidor poderá recorrer à ouvidoria da concessionária, à agência reguladora estadual (ARSESP) ou à Agência Nacional de Energia Elétrica ANEEL);
- Solucionar os casos apresentados pelos consumidores, de forma imediata e célere, não se restringindo apenas aos prazos determinados na Resolução n.º 360/2009;
- Priorizar tratamento dos danos ocasionados a produtos diretamente relacionados à preservação da vida e saúde do consumidor (Ex: Equipamentos eletrodomésticos);
- Caso não ocorra a vistoria, enviem a resposta ao consumidor em 15 (quinze) dias, contados da data do registro do pedido, informando sobre como será realizado o ressarcimento ao consumidor;

O rol de recomendações, elaborado pelo Procon-SP, é uma forma de atuação preventiva e coletiva e os itens foram elaborados com base na legislação vigente (Lei 9192/95, CDC, Resoluções ANEEL).

## **A Fundação Procon-SP Orienta**

De acordo com a Resolução 360/2009 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), o consumidor deve registrar o fato junto aos canais disponibilizados pela concessionária para atendimento (internet, telefone, pessoalmente, etc), no prazo de até noventa dias, especificando quais os equipamentos foram danificados. A empresa deverá abrir processo específico de indenização.

A concessionária tem 10 dias corridos para inspecionar o equipamento danificado (nos casos de equipamentos utilizados para acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos, esse prazo é de um dia), 15 dias para apresentar, por escrito, resposta ao pedido e 20 dias para providenciar o ressarcimento. A empresa deve informar ao consumidor a data e o horário aproximado da inspeção ou disponibilização do equipamento. Caso não ocorra essa vistoria, o prazo para resposta será de 15 dias contados da data da solicitação do ressarcimento.

O consumidor não deve reparar o equipamento danificado, salvo nos casos em que houver autorização prévia e formal da concessionária, bem como impedir ou dificultar sua inspeção, pois poderá perder o direito à indenização.

Data: 14/12/2009  
Assessoria de Imprensa  
Procon-SP

**Fonte Site: Fundação Procon SP**  
**End.: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)**