

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 61, DE 29 DE ABRIL DE 2004

Estabelece as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico.

[Acesso ao Texto Original](#)

[Relatório e Voto](#)

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no art. 14 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), nos arts. 6º, 7º e 25 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no art. 2º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, nos incisos IV, XIV, XV e XVI do art. 4º, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo nº 48500.001605/03-84, e considerando que:

compete à ANEEL regular os serviços de energia elétrica, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor, estimulando a melhoria do serviço prestado e zelando pela boa qualidade, observando o disposto na legislação vigente de proteção e defesa do consumidor;

toda concessão, permissão ou autorização pressupõe a prestação de serviços adequados, que satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas, conforme previsto no respectivo contrato de concessão e no § 1º, art. 6º, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

existe a necessidade de disciplinar o que consta nos contratos de concessão de distribuição de energia elétrica, que asseguram aos consumidores o direito de receber o ressarcimento de danos elétricos em equipamentos, causados por perturbação no sistema elétrico;

a Resolução nº 505, de 26 de novembro de 2001, a Resolução nº 024, de 27 de janeiro de 2000, e os Procedimentos de Rede estabelecem as disposições relativas a qualidade dos serviços de energia elétrica;

existe a necessidade de estabelecer procedimentos para a análise de ressarcimento de dano solicitado pelos consumidores às concessionárias de distribuição de energia elétrica; e

em função da Audiência Pública nº 029/2003, realizada no dia 04 de novembro de 2003, foram recebidas sugestões de consumidores, de associações representativas do setor elétrico, de concessionárias de distribuição de energia elétrica, de agentes do setor elétrico e da sociedade em geral, as quais contribuirão para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

Art. 1º Estabelecer, na forma desta Resolução, as disposições relativas ao ressarcimento dos prejuízos causados por danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, decorrentes de perturbação ocorrida no sistema elétrico.

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

“I – concessionária, permissionária ou autorizada: agente titular de concessão, permissão ou autorização federal para explorar a prestação de serviços públicos de energia elétrica, referenciado, doravante, nesta Resolução, apenas pelo termo concessionária ou distribuidora;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“II – consumidor: Pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicite o fornecimento de energia elétrica e/ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s).”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

III - dano emergente: lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico;

IV - dano moral: qualquer constrangimento à moral e/ou honra do consumidor, causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a concessionária, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica provocada pelo fato lesivo;

V - lucros cessantes: são os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica;

VI - nexos de causalidade: liame causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado;

VII - perturbação no sistema elétrico: modificação das condições que caracterizam a operação de um sistema elétrico fora da faixa de variação permitida para seus valores nominais, definidos nos regulamentos sobre qualidade dos serviços de energia elétrica vigentes; e

VIII - ressarcimento de dano elétrico: reposição do equipamento elétrico danificado, instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao que seria necessário para fazê-lo retornar à referida condição, ou, ainda, substituição por equipamento equivalente.

DA ABRANGÊNCIA

Art. 3º As disposições desta Resolução se aplicam, exclusivamente, aos casos de dano elétrico causado a equipamento instalado na unidade consumidora atendida em tensão igual ou inferior a 2,3 kV.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“Parágrafo Único A ANEEL e as agências conveniadas devem analisar as reclamações considerando, exclusivamente, o dano elétrico do equipamento, não lhes competindo examinar pedido de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, bem como aqueles casos já decididos por decisão judicial transitada em julgado.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

DAS CONDIÇÕES PARA A SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

“**Art. 4º** O consumidor tem o prazo de até 90 (noventa) dias corridos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora devendo fornecer, no mínimo, os seguintes elementos:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

I - data e horário provável da ocorrência do dano;

“II - informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora, ou seu representante legal;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

III - relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico; e

IV - descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como: marca, modelo, etc.

“§1º A solicitação de ressarcimento pode ser efetuada através do atendimento telefônico, das agências de atendimento, pela Internet e outros canais que a distribuidora dispuser.”

(Substituído o Parágrafo único pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“§2º Para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico, a distribuidora deve abrir um processo específico, observando, inclusive, o disposto no art. 12 desta Resolução.”

(Parágrafo acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“§3º A obrigação de ressarcimento se restringe aos danos elétricos informados quando da abertura da solicitação, podendo o consumidor requerer a abertura de novas solicitações de ressarcimento de danos oriundos de uma mesma perturbação, desde que observado o prazo previsto no caput.”

(Parágrafo acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

DOS PROCEDIMENTOS

“**Art. 5º** 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.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“Parágrafo Único. Não descaracteriza o nexo de causalidade, bem como a obrigação de ressarcir o dano reclamado, o uso de transformador entre o equipamento e a rede de atendimento.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“**Art. 6º** O consumidor pode optar entre inspeção in loco do equipamento danificado ou disponibilizá-lo para inspeção mais detalhada pela distribuidora ou empresa por ela autorizada, devendo a distribuidora observar os seguintes procedimentos e prazos:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“I – informar ao consumidor a data e o horário aproximado para a inspeção ou disponibilização do equipamento; e”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“II - inspecionar e vistoriar o equipamento no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contado a partir da data do pedido de ressarcimento.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“§1º Independentemente da opção pela forma de inspeção, o consumidor deve permitir o acesso ao equipamento e às instalações da unidade consumidora sempre que solicitado, sendo a negativa motivo para a distribuidora indeferir o ressarcimento.”

(Substituído o Parágrafo único pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“§2º Quando o equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo para inspeção e vistoria é de 1 (um) dia útil.”

(Parágrafo acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“**Art. 7º** A distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contado a partir da data da vistoria ou, na falta desta, a partir da data do pedido de ressarcimento, sobre o resultado do pedido de ressarcimento.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“Parágrafo Único O prazo a que se refere este artigo ficará suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito.”

(Parágrafo único acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“**Art. 8º** No caso de deferimento, a distribuidora pode efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente ao solicitante ou, ainda, providenciar o conserto ou a substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias corridos após o vencimento do prazo do art. 7º.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“§1º No caso do ressarcimento na modalidade de pagamento em moeda corrente, fica ao consumidor a opção entre depósito em conta-corrente, cheque nominal ou crédito na próxima fatura.”

(Substituído o Parágrafo único pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“§2º A distribuidora não pode abater valor do ressarcimento, nem mesmo a depreciação do bem danificado, salvo os débitos do consumidor a favor da distribuidora que não estejam sendo objeto de contestação administrativa ou judicial.”

(Parágrafo acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“§3º O ressarcimento a ser pago em moeda corrente deverá ser atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro indicador que o venha substituir, considerando a variação acumulada pro rata die da taxa no período compreendido entre o segundo dia anterior ao vencimento do prazo do caput e o segundo dia anterior à data da disponibilização do ressarcimento.”

(Parágrafo acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“§4º No caso de conserto ou substituição do equipamento danificado, a distribuidora pode exigir do consumidor os respectivos laudos e orçamentos e, após o ressarcimento, a entrega das peças danificadas ou do equipamento substituído na unidade consumidora ou nas oficinas credenciadas.”

(Parágrafo acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“**Art. 9º** No caso de indeferimento, a distribuidora deve apresentar ao consumidor um formulário próprio padronizado por escrito, contendo, no mínimo, as seguintes informações.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“I – Razões detalhadas para o indeferimento;”

(Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“II – Transcrição do(s) dispositivo(s) desta Resolução que embasou(ram) o indeferimento;”

(Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“III – Cópia dos respectivos documentos a que se referem os incisos V e VI do Parágrafo Único do art. 10 desta Resolução, quando for o caso;”

(Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“IV – Número do processo específico, conforme §2º do art. 4º; e”

(Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“V – Informação sobre o direito do consumidor de formular reclamação à Ouvidoria da distribuidora, quando houver, à Agência Estadual Conveniada com a ANEEL ou, na ausência desta, à própria ANEEL, com os respectivos telefones para contato.”

(Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

DOS LIMITES DAS RESPONSABILIDADES

“**Art. 10** A distribuidora responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, nos termos do caput do art. 3º desta Resolução.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“Parágrafo único. A distribuidora só poderá eximir-se do dever de ressarcir quando:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“I – comprovar a inexistência denexo causal, nos termos do art. 5º desta Resolução.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“II – o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a inspeção, salvo nos casos em que houver prévia autorização da distribuidora”;

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“III – comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir das instalações internas da unidade consumidora;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“IV – o prazo ficar suspenso por mais de 60 (sessenta) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do Parágrafo Único do art. 7º;”

(Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“V – comprovar, nos termos dos regulamentos da ANEEL, a ocorrência de qualquer procedimento irregular que deu causa ao dano reclamado, cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, ou a auto-religação da unidade consumidora; ou”

(Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

“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.”

(Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº [360](#) de 14.04.2009)

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11. A concessionária deve elaborar e publicar em até 120 (cento e vinte) dias, contados da publicação desta Resolução, norma interna que contemple os procedimentos para ressarcimento de danos, segundo as disposições deste regulamento, podendo inclusive estabelecer:

I - o credenciamento de oficinas de inspeção e reparo;

II - o aceite de orçamento de terceiros; e

III - a reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.

Art. 12. Para fins de fiscalização pela ANEEL, a concessionária deve manter os processos de ressarcimento de danos em registro eletrônico e/ou impresso, de forma organizada e auditável, pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, contados da solicitação do consumidor.

Art. 13. Revoga-se o art. 101 da Resolução nº [456](#), de 29 de novembro de 2000.

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 30.04.2004, seção 1, p. 111, v. 141, n. 82.