



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Resolução 061 ANEEL e Seus Conflitos no Atendimento a Reclamação de Danos Elétricos

Rogério Nascimento Salles		
COELBA		
rsalles@coelba.com.br		

Palavras-chave

- 1- ANEEL,
- 2- Assimetria de Informações,
- 3- Danos Elétricos,
- 4- Nexo de Casualidade.

Resumo

Este documento apresenta os principais conflitos entre os normativos existentes, notadamente a resolução 061 ANEEL, no atendimento e na avaliação da determinação de nexos de causalidade em Reclamação de Danos Elétricos, para consumidores com fornecimento de energia elétrica em baixa tensão até o nível de 2,3kV. Pretende este trabalho mostrar a clara assimetria de informação entre os atores envolvidos e também sugerir melhorias nos normativos existentes.

1. Introdução

Para que se possa melhor vislumbrar a análise da reclamação de danos elétricos (RDE), objeto deste, a RDE, foi sub-dividida em 03 etapas: a primeira registro da reclamação na concessionária, a segunda a parte de inspeção, e a terceira que é emissão de laudo técnico. A primeira etapa, embora não seja de conhecimento de grande maioria dos usuários de energia elétrica, já há entendimento, embora existam falhas, do procedimento administrativo de atendimento comercial e foi divulgado através da resolução 061 da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) de 2004. Para as demais etapas, tem-se como ponto forte, por parte das concessionárias suas normas internas, que estão balizadas em estudos científicos e de laboratório, e que devem ser ainda associadas a todos normativos que regem o assunto e que também deveriam ser de conhecimento dos usuários. Quando da inspeção devem ser observados diversos aspectos e normas que em muitas vezes, não são de conhecimento de quem faz a reclamação. Podemos citar entre outras a Norma Brasileira Regulamentar (NBR) 5410, Resolução 456 ANEEL, resolução 61 ANEEL, e a Lei 11.337 de 26 de julho de 2006. As reclamações de danos elétricos estão associadas, na visão do reclamante, a algum evento que pode ter ocorrido no sistema de distribuição da empresa concessionária, causando muitas vezes inversão de valores na análise técnica, pois em muitos casos, a queda de tensão, e oscilação relatadas pelo reclamante, é causada em função da queima de seu próprio equipamento. Outro aspecto a ser observado diz respeito ao modo como o equipamento está ligado, muitas vezes contrariando as instruções contidas nos manuais do fabricante. Há de se observar

também o tempo de uso do mesmo, garantia dada pelo fabricante, e também o tipo de intempérie que o mesmo pode estar submetido. Isto posto, devem ser analisadas todas as variáveis que compõem a reclamação, para que se possa emitir um laudo técnico que seja consubstanciado e não traga prejuízo nem para a concessionária, nem para o reclamante.

2. Desenvolvimento

2.1 O Dano

Tem crescido muito no País a consciência acerca dos direitos dos usuários. Tal assertiva encontra eco desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 que em seu artigo 5º inciso XXXII descrevia que: “O Estado promovera, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

Assim, em 1990, foi editada a Lei nº. 8.078, que dispõe sobre a proteção do consumidor. Este marco trouxe uma nova forma de atuação da sociedade em prol dos seus direitos, fazendo com que a mesma cobrassem melhor atendimento e melhorias na qualidade de serviço.

Antes do Código de Defesa do Consumidor, o usuário embora acionasse a concessionária, em muitas vezes só conseguia ser atendido efetivamente se acionasse o judiciário, assim processualmente, se encontrava no mesmo patamar que a empresa ré, numa clara assimetria de informações.

Como forma de disciplinar a matéria, a ANEEL editou, no ano de 2004, a resolução 061, que buscou orientar o ressarcimento de danos aos usuários das distribuidoras, instituindo um procedimento administrativo para a averiguação das responsabilidades civis. Aqui este normativo encontra o primeiro obstáculo, pois sugere tão somente que a resolução trate exclusivamente de danos elétricos causados aos equipamentos elétricos, deixando desprotegidos os consumidores quanto aos outros tipos de danos tais como mecânicos ou danos materiais e emergentes.

2.2 DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

Uma vez Registrada a reclamação, existem 04 (quatro) prazos na resolução 061/2004 a serem cumpridos pelas concessionárias conforme demonstrado a seguir.

O prazo concedido ao consumidor para protocolar sua solicitação é de 90 (noventa) dias contados a partir do sinistro, e está em consonância com a lei nº. 8.078, ou código de defesa do consumidor, artigo 26º.

O prazo de 20 (vinte) dias úteis para vitória, pode parecer demasiadamente longo, mas na prática é escalonada de acordo com a essencialidade do equipamento elétrico danificado, podendo aqui, mediante autorização emitida pela concessionária, ser dispensada a vitória, ou antecipado o reparo.

O prazo de 60 (sessenta) dias para análise e parecer da solicitação leva em conta a necessidade de analisar todos os instrumentos desde o entendimento da reclamação, o que o reclamante quer relatar, a

inspeção do equipamento, vistoria na rede de distribuição, ocorrências, e por fim a análise do nexo de causalidade. Para que esta análise seja realizada com qualidade e de forma segura, é necessária a observância às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), às resoluções 024, 061, 505, e 456 ANEEL e ao princípio de funcionamento do equipamento reclamado, permitindo que todas variáveis estejam sob investigação, evitando, deste modo, que o laudo seja tendencioso, cumprindo assim com as exigências impostas pelo órgão regulador. Este prazo inclui o recebimento por parte do reclamante de uma correspondência informando sobre a definição de seu pleito, se deferido ou indeferido. Aqui existe um conflito com a resolução 456 ANEEL, a qual, em seu artigo 97, estipula o prazo de 30 dias para que os consumidores tenham resposta a suas reclamações junto à concessionária.

E por fim, temos o prazo de 90 dias para pagamento ao reclamante caso seu processo seja deferido. Neste ponto há um grande entrave para cumprimento por parte das empresas concessionárias, visto que a apresentação dos orçamentos para ressarcimento é uma premissa do reclamante que por desconhecimento de seus direitos, nem sempre cumprem o prazo, ou ainda por desejarem equipamentos novos causam entraves na negociação.

2.3 DAS INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

A NBR 5410 estabelece condição para elaboração de instalação elétrica de baixa tensão, com a finalidade de garantir seu funcionamento adequado, a segurança das pessoas e a conservação dos bens. Esta condição vai desde a exigência de cálculos e dimensionamento, e especificações de condutores, bem como a exigência de proteções adequadas para os circuitos elétricos. A Resolução ANEEL 456/2000, em seu art. 03, relata que a concessionária devesse cientificar o consumidor a obrigatoriedade quanto a observância, nas instalações elétricas da unidade consumidora, das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, pela ABNT ou outra organização credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO), e das normas e padrões da concessionária, postos à disposição do interessado. O artigo 102 da mesma resolução estabelece como dever do consumidor manter a adequação técnica e segurança de suas instalações internas. Esta mesma resolução define o ponto de entrega de energia, ou até onde vai a responsabilidade da concessionária em dar manutenção no sistema. Os critérios são subjetivos e em sua maioria não são cumpridos pelos consumidores. Assim sendo, não medem a responsabilidade do consumidor.

Mais recentemente foi lançada, em 26 de julho de 2006, a lei nº. 11.337 que determina a obrigatoriedade das edificações possuírem sistema de aterramento e instalações elétricas compatíveis com a utilização de condutor-terra de proteção, bem como torna obrigatória a existência de condutor-terra de proteção nos aparelhos elétricos. Esta deveria entrar em vigor em outubro de 2007. Como pode ser observado, sem a devida publicidade, esta lei pode não cumprir a sua função, pois além de mexer com toda indústria de eletrodoméstico, também mexe com projetistas, construtores e consumidores, estes sempre a mercê do cumprimento desta.

A resolução 061 ANEEL em seu artigo nº10, parágrafo único, inciso III dispensa a concessionária do dever de indenizar quando as instalações internas do consumidor estiverem defeituosas.

Nota-se claramente a necessidade de uma norma regulamentadora que também possa trazer ao usuário a responsabilidade de obedecer às normas técnicas e de segurança, primeiro trazendo conhecimento aos consumidores e por último tirando das concessionárias a responsabilidade desta observância. É evidente e notória a necessidade de uma maior divulgação de obrigações e deveres das partes envolvidas, visto que não há por parte dos consumidores conhecimentos para aplicação da Norma NBR 5410 e da Lei 11.337. Deste modo, observa-se que o consumidor encontra-se em desvantagem na análise de seu pleito, e por outro lado há uma clara referencia que as concessionárias arquem com a garantia vitalícia dos equipamentos.

2.4 DA ANÁLISE DO NEXO DE CASUALIDADE

A emissão de laudos, na reclamação de danos elétricos não é uma tarefa das mais simples. É necessária uma série de cuidados e procedimentos, desde o entendimento da reclamação, o que o reclamante quer efetivamente relatar, a inspeção do equipamento, vistoria na rede de distribuição, a existência de ocorrências e por fim a análise do nexo de causalidade. Para que esta análise seja realizada de forma segura e com qualidade, é necessária a observância às normas da ABNT, as resoluções 024, 061, 505, e 456 ANEEL e o princípio de funcionamento do equipamento reclamado, permitindo, assim, que todas variáveis estejam sob investigação, evitando deste modo que o laudo seja tendencioso, cumprindo, desta forma, com as exigências impostas pelo órgão regulador.

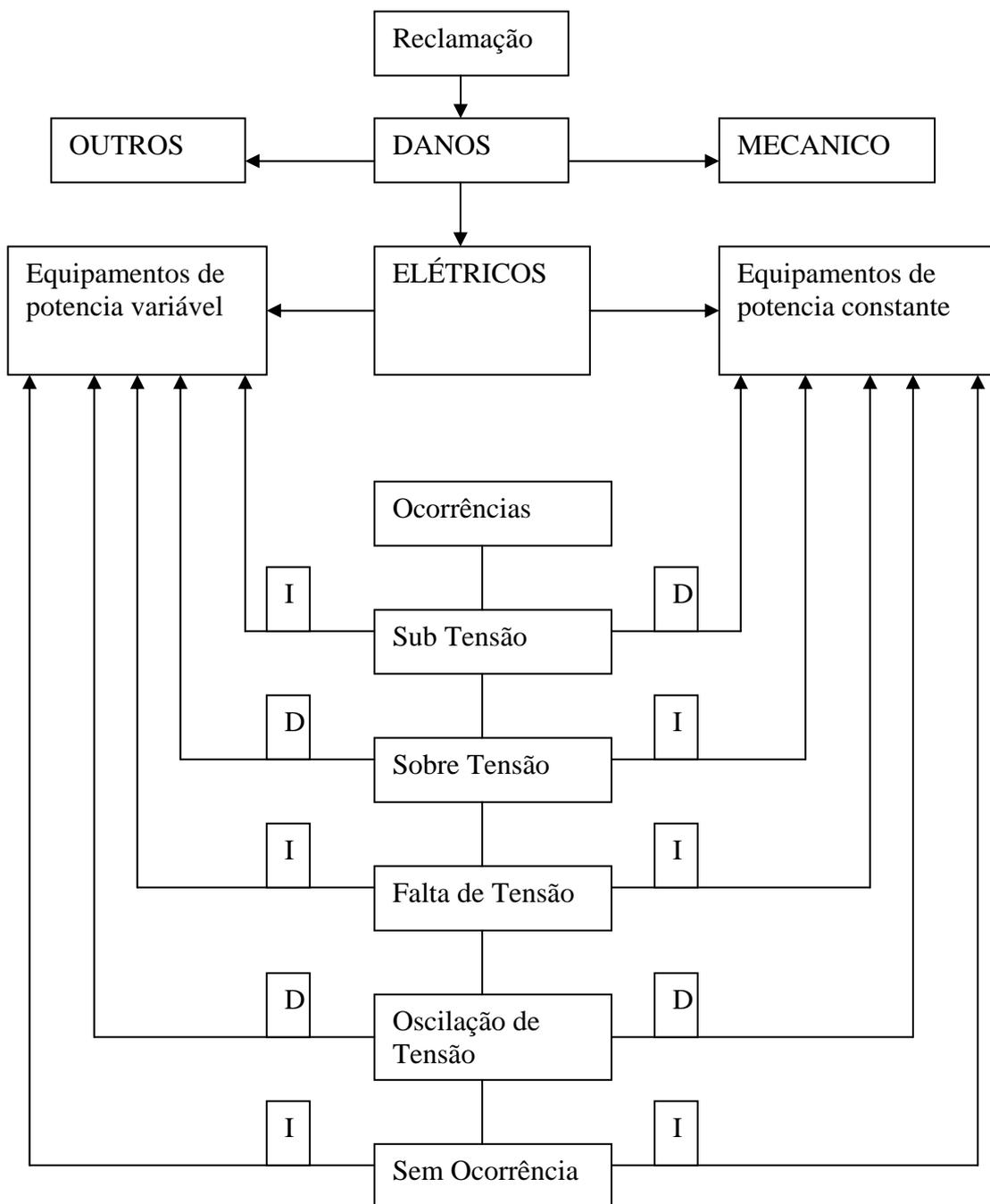
A resolução 061 ANEEL estabelece que a concessionária deva comprovar o nexo de causalidade considerando os eventos prováveis causadores do dano, citando dentre outros, descargas atmosféricas e sobretensões oriundas da energização de circuitos, os quais não pode a concessionária eximir-se da responsabilidade do ressarcimento. Cabe então a concessionária o ônus da prova. Neste ponto há de se observar que como a rede elétrica é compartilhada, existe a possibilidade de que estas inconformidades possam ocorrer via linha telefônica ou de TV a cabo, pois estas normalmente não possuem proteções adequadas.

Com relação às descargas atmosféricas a resolução 061 ANEEL contraria frontalmente o artigo nº. 393 da Lei nº. 10.406 que estabelece que o devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior se expressamente não se houver por ele responsabilizado.

Para que haja obrigação de indenizar e seja necessária a prova do nexo de causalidade, ou seja, o dano deve ter por causa a ação ou omissão do agente. O nexo de causalidade é normalmente confundido com a ligação do equipamento a rede elétrica, visto que a maioria dos equipamentos fica eternamente conectada, ou em estado de by pass. Em muitos casos, a citada sobretensão e subtensão são causadas pelo mau uso do equipamento ou ainda por defeito interno das instalações, perdendo neste caso a relação causa e efeito. Nestes exemplos, a fornecedora de energia, pelo fato de estar conectada ao

consumidor, não pode ser acusada de negligente e, portanto, não pode ser estabelecida a relação de causalidade.

A figura 1 traz um resumo simplificado de estudo, com as diversas possibilidades que devem ser levadas em conta para emissão do laudo final em reclamação de danos. Estes estão baseados em estudos de laboratório e em função das análises técnicas da tipologia de cada ocorrência registrada. Esta metodologia é usada na maioria das empresas do setor elétrico para análise de nexos de causalidade.



* D indica que o processo deve ser deferido e I que o processo deve ser indeferido.

2.5 DOS TIPOS DE EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS

Basicamente os equipamentos estão divididos em dois grandes blocos, sendo equipamentos de potência Variável e equipamentos de potencia variável. Entende-se por equipamento de potencia constante aquele que mantém relação inversa entre tensão e corrente. Um aumento de tensão implica na diminuição da corrente e vice-versa (motor, geladeira, freezer, bomba elétrica e ar condicionado), e equipamento de potência variável os que aquele que mantém relação direta entre tensão e corrente. Um aumento de tensão implica no aumento da corrente e vice-versa (televisor, aparelho de som, relógio, rádio, videogame, telefone, fax, microcomputador, videocassete e DVD). Observa-se que apesar desta aparente simplicidade, os consumidores têm dificuldades deste entendimento. Neste ponto as concessionárias sentem também dificuldades em esclarecer que a tipologia da ocorrência pode definir a queima deste o daquele tipo de equipamento.

2.6 DOS DANOS GERADOS POR OUTROS AGENTES

Há casos em que os danos podem ser causados por agentes externos, como por exemplo: batida de veículos em poste, ou mesmo a empresa geradora ou transmissora de energia elétrica. Normalmente a empresa distribuidora é acionada, talvez devido a sua proximidade com o consumidor.

Ocorre que em ambos os casos o agente causador não foi a concessionária, devendo a mesma promover as indenizações e emitir ações de regresso contra os causadores dos danos. Este, além de ser um processo moroso, é também muito dispendioso, ensejando algumas vezes ações judiciais. Aliado a estes fatos existe também o dano causado por intempéries externas, como poluição, maresia, equipamentos que são usados em desacordo com recomendação dos fabricantes, por exemplo computadores sem aterramento, e ainda aumento de carga a revelia da concessionária, contrariando o disposto do artigo nº. 31 da resolução 456 ANEEL, que normalmente tem seus danos atribuídos a concessionária. Aqui mais uma vez se nota a clara assimetria de informação com relação a informações necessárias ao bom desempenho dos equipamentos elétricos desde que usados corretamente.

O setor elétrico possui uma estrutura desverticalizada, sendo cada etapa da cadeia produtiva, geração, transmissão, distribuição, muito clara e distinta, ensejando aqui que deva haver regulação entre estes entes para que quando haja processo de danos o mesmo venha a ser ágil. O mesmo deve ser válido para danos causados por terceiros, onde a solução atualmente só se da via judicial.

CONCLUSÕES

São nítidos e claros os conflitos existentes na resolução 061/2004 e nas normas que dão suporte a análise de Reclamação de danos Elétricos.

Uma Resolução, enquanto norma administrativa, deve complementar o arcabouço técnico e jurídico existente, sendo, portanto infraconstitucional, não podendo contrariar as regras existentes.

Os conflitos relatados nos remetem à necessidade de criar-se um instrumento normativo com características meramente técnicas, ensejando, assim, uma melhor análise desta tipologia de reclamação.

Ainda que seja incipiente, o objetivo da ANEEL na busca da normatização deste assunto, que como visto é investido de certa complexidade, deve-se buscar o seu aprimoramento, adequando-o sempre as mudanças de cenário, e na qual são sugeridos os seguintes ajustes:

- ✓ Alteração das normas visando adequá-las à legislação vigente;
- ✓ Necessidade de envolvimento dos fabricantes de equipamentos na divulgação da melhor maneira de funcionamento de seus equipamentos, bem como uma clara estipulação do prazo de vida útil dos mesmos.
- ✓ Criar através de Regulamentação, compensação administrativa entre os agentes do setor pelos danos causados;
- ✓ Imposição do cumprimento dos padrões da ABNT aos usuários de energia elétrica;
- ✓ Reduzir a assimetria de informações fazendo um amplo debate sobre deveres e direito dos consumidores;
- ✓ Necessidade de informação anual dos consumidores de média tensão das alterações de sua carga instalada, melhorando assim o gerenciamento da curva de carga, e evitando sobrecarga nos circuitos de distribuição.
- ✓ Tornar o processo de danos causados por terceiros mais ágil, de modo que cada um tome parte de sua responsabilidade no processo indenizatório.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

A. S. Garcia, Aspectos Essenciais do Fornecimento de Energia Elétrica, ABRADÉE. Rio de Janeiro, 2006.

E. Landau, coordenadora, *Regulação Jurídica do Setor Elétricos*, Ed. Lúmen Juris. Rio de Janeiro, 2006.

Resolução ANEEL 061/2004: A regulamentação administrativa que não complementa a legislação vigente. B. F. Teles, ENERGIPE, D. P. Cerqueira, COELBA e M. S. Cabussú, COELBA.

Lei 10.406, Código Civil. Brasileiro.

Lei 8.078, Código de Defesa do Consumidor.

Constituição da República Federativa do Brasil. 12. ed. São Paulo.

Lei 9.427 de 26 de dezembro de 1996.

Lei 11.337 de 26 de julho de 2006.

ABNT norma NBR 5410.

Resolução ANEEL 456/2000.

Resolução ANEEL 061/2004.

Resolução ANEEL 024/2000.

Resolução ANEEL 505/2001.

www.aneel.gov.br