

## Quase um mês após apagão, Enel não ressarce consumidores sobre prejuízos

---

George Garcia

A crise elétrica em toda a Grande São Paulo, desencadeada por um vendaval no dia 3 de novembro e que deixou milhares de famílias sem energia, algumas por mais de 100 horas, trouxe uma enorme mobilização dos órgãos de fiscalização, como o Procon e Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) e também governamentais como prefeituras e o governo do Estado. Nem mesmo essa mobilização e ainda a queda do presidente da companhia, Nicola Cotugno fizeram a postura da concessionária mudar, pois continua a resistir em indenizar os prejuízos dos seus clientes.

Por resolução da agência nacional a companhia só teria que reparar danos em aparelhos que forem comprovadamente danificados pelas oscilações de energia. Ocorre que nem isso tem sido feito de forma integral, pois a Enel continua com a postura que a levou ao topo do ranking de reclamações do órgão de defesa do consumidor. Em entrevista ao RDTv, o deputado estadual Luiz Cláudio Marcolino (PT) disse que a CPI da Enel na Assembleia Legislativa esperava um plano de ressarcimento até essa terça-feira (28/11).

Para o diretor do Procon de São Caetano, Marco Aurélio Sanches, a Enel nega, na maioria das vezes, o pagamento até dos equipamentos elétricos danificados. Segundo o advogado, em cada 10 tentativas de negociação com intermédio do Procon, apenas três dão resultado. Isso porque a Enel não atende a maior parte dos pedidos e quem quer ver seu prejuízo ressarcido tem mesmo de buscar a reparação na Justiça.

“A Enel tem um canal para isso onde o consumidor que tenha prejuízo com eletrônicos coloca as informações, junta laudos e valores do conserto, mas a concessionária tem um prazo para analisar. Por causa da falta de energia resultado do vendaval, tivemos só em São Caetano entre 30 e 40 reclamações, as quais ainda não temos a devolução, a resposta, destas demandas. Pelo histórico que temos o número de ressarcimentos é muito baixo, cerca de 30%”, conta.

## **Pedir dano moral no Judiciário**

O especialista em direito do consumidor diz que a Enel não respeita o poder de intermediação do Procon. “Eles dão de ombros, por isso é que a gente tem orientado os consumidores a procurarem a Justiça. Aqueles que tiveram também prejuízos com alimentos, ou os pequenos comerciantes que perderam produtos ou não puderam abrir suas portas por falta de energia também devem seguir o caminho da Justiça, porque para isso seria necessário um cálculo do lucro presumido, um tipo de perícia, que o Procon não tem como fazer. O consumidor é que tem de levar a demanda ao Judiciário, o Procon não pode fazê-lo. No Judiciário pode pedir dano moral também”, explica.

Sanches diz que, por conta de valores baixos, como a perda de alimentos, os consumidores acabam por desistir da busca pela reparação. “Às vezes por desconhecimento, falta de informação e também por achar que não vale à pena, as pessoas acabam deixando para lá. Quem sofre mais são os mais desprotegidos, as pessoas mais pobres”, observa.

Enquanto o Procon se vê engessado na busca de negociação com a Enel, na Justiça ainda não há informação de indenizações. O Tribunal de Justiça de São Paulo não informou quantos processos há contra a Enel, abertos desde o dia 3 de novembro. A corte justificou que os processos sequeem um rito único e os casos relacionados à Enel não tiveram preferência ou uma força tarefa destinada somente a eles. O TJSP informa ainda que há Câmaras de Conciliação que podem ser utilizadas para a tentativa de acordo com a concessionária.

## **Atingidos**

Em resposta ao Consorcio Intermunicipal do ABC, a Enel afirmou que 556 mil imóveis foram afetados pela falta de energia com o temporal do dia 3/11. A cidade que contabilizou o maior número de imóveis afetados pela falha no sistema elétrico foi Santo André (238.316), seguida por São Bernardo (124.573), Diadema (76.016), Mauá (55.117), São Caetano (48.695), Ribeirão Pires (9.756) e Rio Grande da Serra (4.148).

O RD perguntou à concessionária sobre quantos consumidores foram ressarcidos dos seus prejuízos, mas a Enel não respondeu, falou apenas dos procedimentos para a reparação de prejuízos nos eletrodomésticos. “Em relação a possíveis danos a aparelhos elétricos, a Enel Distribuição São Paulo informa que segue o que determina a Resolução 1000/2021 da ANEEL, que estabelece todo

procedimento a ser feito pelas distribuidoras de energia elétrica em caso de ressarcimento. A distribuidora acrescenta que, de acordo com a resolução, o cliente pode realizar sua solicitação via aplicativo, site, contato com a Central de Relacionamento ou comparecer em uma loja da Enel. É possível ingressar com a solicitação no prazo máximo de até 5 anos a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento. Para dar entrada no pedido de ressarcimento, é necessário atender os seguintes requisitos: ser o titular da unidade consumidora onde houve a ocorrência; informar a data e o horário provável da ocorrência do dano; relatar o problema apresentado e descrever as características gerais do equipamento danificado, tais como marca, modelo, ano de fabricação etc”, diz a empresa em nota.

O consumidor pode realizar o contato nos canais digitais de atendimento: Aplicativo da Enel SP, que pode ser baixado gratuitamente pelo iOS (<https://apple.co/2VpYh8q>) ou Android (<http://bit.ly/2VmOslj>), pela Agência Virtual no [www.enel.com.br](http://www.enel.com.br), pela Central de Atendimento no telefone 0800 72 72 120 ou presencialmente em qualquer loja de atendimento. Para mais informações: <https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/solicitacao-de-ressarcimento>.

## **Procon nas cidades**

Nos Procons das cidades centenas de reclamações se acumulam contra a Enel. A companhia de energia ainda está em prazo para a resposta dos questionamentos.

Em Santo André, entre atendimentos e orientações, o Procon de Santo André registrou 107 casos relacionados à Enel desde o dia 3 de novembro. “Os casos ainda estão em andamento, sendo assim, alguns estão no prazo de resposta para verificação dos próximos passos. Quantos aos casos que o Procon encaminhou para o Judiciário por falta de um acordo entre as partes, o órgão está recebendo respostas que estão sendo analisadas, para avaliar se atende ou não o solicitado”, informa. Informações no e-mail [procon@santoandre.sp.gov.br](mailto:procon@santoandre.sp.gov.br), presencialmente de segunda a sexta, das 8h às 16h, mediante agendamento pelo link <http://www.santoandre.sp.gov.br/agendamento>. Os municípios podem entrar em contato ainda pelo número 3356-9200 para outras informações.

Em São Bernardo, o Procon diz que desde o dia 3 de novembro foram recebidas 136 reclamações sobre a Enel. As reclamações podem ser feitas pelo site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br) ou pelo e-mail do escritório local ([proconsbc3@saobernardo.sp.gov.br](mailto:proconsbc3@saobernardo.sp.gov.br)). Há ainda atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, e de sábado, das 8h30 às 11h30, na Praça

Azul do Poupatempo (rua Nicolau Filizola, 100, Centro), mediante agendamento prévio pelo fone: (11) 630-4650/0800-77-08-156 ou pelo site: <https://guiadeservicos.saobernardo.sp.gov.br/guia-de-servicos/servicos/212831/mostrar>. Desde o dia 14, todas as unidades do Atende Bem da cidade também passaram a receber queixas de munícipes insatisfeitos com o atendimento da Enel. Basta comparecer aos postos do Atende Bem do Riacho Grande, Assunção, Alvarenga, Rudge Ramos ou Taboão, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, ou na unidade Centro, das 7h às 19h, de preferência com agendamento para evitar filas.

Em Mauá foram 22 reclamações, mas a prefeitura diz que elas não estão relacionadas à falta de energia. Ribeirão Pires não registrou reclamações contra a Enel no Procon da cidade. Em Diadema foram apenas dois atendimentos de informação, mas ninguém formalizou queixa. Rio Grande da Serra não informou.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3353400/quase-um-mes-apos-apagao-enel-e-nao-ressarce-consumidores-sobre-prejuizos/>

**Veículo:** Online -> Site -> Site Repórter Diário

**Seção:** Cidades