Televisão queimada e comida estragada: como pedir ressarcimento pelo apagão em SP?

Rebecca Crepaldi

Cerca de 1,45 milhão ainda seguem energia há mais de 20 horas no estado de São Paulo; veja bairros mais afetados

A tempestade que afetou o estado de São Paulo nesta sexta-feira, 11, deixando mortos e escombros, agora gera prejuízos à população devido a falta de energia. De acordo com a Enel, 2,1 milhões de moradores na Grande São Paulo ficaram sem luz, sendo que 1,45 milhão ainda seguem há mais de 20 horas sem o serviço.

Em coletiva de imprensa neste sábado, o presidente da Enel São Paulo, Guilherme Lencastre, afirmou que as equipes estão na rua, mas que não tem como definir um prazo para o reestabelecimento total.

“Não tem como dizer essa informação [prazo]. Vai continuar o trabalho incansável para todos os clientes. Tem muitas variáveis e não quero colocar uma justificativa que seja frustrada”, explicou.

Entre os bairros de São Paulo mais afetados pela falta de energia, estão:

Santo Amaro
Jardim São Luís
Socorro
Pinheiros
Americanópolis
Vila Andrade
Jardim Vaz de Lima
Alto de Pinheiros
Jardim Martíni
Jardim Mariane

Para além deles, os municípios de Taboão da Serra, Cotia, São Bernardo do Campo, Santo André e Diadema também foram impactados.

A companhia afirma ainda que a prioridade no atendimento é para hospitais ou pessoas cadastradas que precisam de energia para equipamentos médicos, considerados clientes essenciais, e reforça que há até 2,5 mil técnicos em campo, também recebendo apoio de equipes do Ceará e do Rio de Janeiro.

Especialistas explicam que todos que ficaram sem energia podem acionar seus direitos, garantidos pela Resolução 1000/2021 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Em todos os casos de prejuízos, o consumidor pode pedir o ressarcimento direto na distribuidora, começando pela queixa nos canais oficiais. Além disso, é possível registrar uma reclamação na Aneel e no Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon).

Como pedir ressarcimento pelo apagão Conta de luz

Marco Antonio Araujo Junior, professor e membro da Comissão Nacional de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), explica que o serviço de energia elétrica é cobrado a partir da quantidade fornecida. Logo, se não houve fornecimento, a concessionária não poderá cobrar. A advogada Carraro também destaca que custos de distribuição e fornecimento (encargos de uso do sistema de distribuição) também não poderão ser cobrados durante as horas afetadas.

A orientação é para que o consumidor fique atento nas próximas faturas, pois caso haja cobrança, ela será indevida e a companhia terá que ressarcir os valores respectivos aos dias sem luz. Nesta situação, o consumidor pode fazer uma queixa (veja abaixo como fazer) no call center, nas lojas de atendimento ou no site da Enel, anotando o número do protocolo de atendimento.

Eletrodomésticos e eletrônicos

Para quem teve eletrodomésticos ou eletrônicos danificados pelo apagão, Araujo Junior explica que a mesma resolução da Aneel permite que consumidores possam pedir ressarcimentos dos prejuízos, desde que comprovado, por meio de nota fiscal e fotos, quais equipamentos estavam no imóvel e foram queimados.

O requerimento também pode ser feito, em até 90 dias após o problema, diretamente no site ou no aplicativo da concessionária.

Para registrar a reclamação, é importante ter provas de que os aparelhos foram danificados por conta do apagão. Pessoas físicas devem estar com CPF, RG ou outro documento com foto. Já pessoas jurídicas precisam estar com o contrato social ou último aditivo, CNPJ, CPF e RG do sócio.

Já representantes legais devem ter uma procuração com firma reconhecida em cartório. Em casos de prejuízos em condomínios, é preciso ter, no momento da queixa, documentos de identificação, convenção do condomínio e a ata de nomeação do síndico.

Alimentos e medicamentos

Se o consumidor tiver alimentos ou remédios que estragaram por falta de energia, o ressarcimento também pode ser solicitado. Para o reembolso, é necessário tirar fotos desses alimentos ou remédios, das embalagens e da nota fiscal de compra.

Dia de trabalho

Para aqueles que tiveram o dia de trabalho comprometido, a advogada explica que o prejuízo também será considerado dano material que poderá abranger o lucro cessante, ou seja, o período em que o consumidor não pôde exercer sua função em decorrência da suspensão da energia. Neste caso, o consumidor pode seguir os mesmos passos e fazer a queixa na distribuidora, além de registrar na Aneel, no Procon e, caso não seja resolvido, recorrer ao Poder Judiciário.

Consumidor pode entrar na Justiça

Não só para a indenização do dia de trabalho, mas caso a concessionária não resolva os problemas pelos canais oficiais de atendimento, os especialistas ressaltam que o consumidor pode entrar diretamente na Justiça para garantir seus direitos.

Em casos de prejuízos menores que 20 salários mínimos, deve ser aberta uma ação no Juizado Especial Cível. Para valores superiores, é necessário buscar a Justiça comum. Os moradores também podem procurar o Procon e registrar reclamações no Canal Eletrônico ou no número de telefone 151. As demandas dos moradores são respondidas entre cinco dias úteis e as queixas são registradas em até 15 dias úteis.

Como registrar uma reclamação na Enel?

O consumidor pode entrar em contato com a Central de Relacionamento da Enel São Paulo pelo 0800 72 72 120. Também pode falar com a central de emergência pelo 0800 72 72 196. Para deficientes auditivos, o telefone é o 0800 77 28 626.

Também é possível o contato via WhatsApp (21) 99601-9608, pelo e-mail: canalgd.sp@br.enel.com, ou pelo site.

Para comunicar a ausência de energia, a Enel informa que a orientação é, além do Whatsapp acima, SMS e o aplicativo:

SMS: envie gratuitamente um SMS do seu celular para o número 27373 com a palavra LUZ e o número da instalação que está sem energia. Exemplo: LUZ 012345678

App Enel (disponível para iOS e Android)

Como registrar uma reclamação na Aneel?

Para abrir uma reclamação na Aneel, os moradores podem utilizar o assistente virtual no site da Agência e preencher um formulário detalhando a queixa. Os consumidores também podem utilizar o aplicativo Aneel Consumidor (disponível para Android e iOS) e os telefones 167 e 0800-727-0167 (com atendimentos de segunda à sábado, das 6h20 à meia noite).

Já para utilizar o consumidor.gov.br, é preciso se cadastrar no Portal Gov.br, e registrar uma reclamação sobre a atuação da empresa de energia. Durante o registro da reclamação, é necessário informar dados pessoais e indicar qual a empresa de energia que se deseja reclamar.

Falta de água

O apagão também afeta o fornecimento de água. De acordo com a Sabesp, seis cidades, contando a capital, enfrentam o problema.

Isso porque a ausência de luz em estações elevatórias e boosters (equipamentos que transportam a água para locais mais altos) fizeram o fornecimento ser interrompido, já que o sistema é interligado.

Entre as cidades sem água estão:

Capital: Vila Formosa, Jardim São Luiz, Capão Redondo, Morumbi, Americanópolis, Vila do Encontro, Parque Bologne, Interlagos, Grajaú, Parelheiros, Sapopemba, Cursino, Jardim Marilda, Vila Clara, Vila Romana, Ipiranga, Vila Jaguara, Pirituba, Parque Anhanguera, Vila Maria e Jaraguá;

Santo André: Vila Progresso, Miguel Ângelo, Vila Suíça, Gerassi e São Jorge;

São Caetano: Vila Gerty;

São Bernardo do Campo: Vila Planalto e Nova Petrópolis;

Cotia: Jardim Atalaia;

Cajamar: Jordanésia e Parque São Roberto.

Como falar com a Sabesp?

A Sabesp orienta que a população faça uso consciente da água armazenada nas caixas residenciais até que o fornecimento seja restabelecido.

Segundo a companhia, é importante o uso sem desperdícios do volume das caixas-d'água dos imóveis em toda a Grande São Paulo e, se possível, a reserva até que o sistema de distribuição esteja em operação integral.

Os imóveis que possuem caixa-d'água com reservação para no mínimo 24 horas de consumo devem sentir menos as intermitências no abastecimento.

Para registrar ocorrências ou buscar mais informações, os canais de atendimento da Sabesp são:

Telefone: 0800 055 0195 (ligação gratuita)

WhatsApp: (11) 3388-8000

Agência Virtual: <http://www.sabesp.com.br>

Ao menos cinco mortes

A tempestade, que trouxe ventos recordes na história de 107 km/h na cidade de São Paulo, causou a morte de ao menos cinco pessoas. No interior, 3 vítimas perderam a vida em decorrência da queda de um muro.

Na capital, 1 pessoa foi morta, no bairro Campo Limpo, zona Sul da cidade, por queda de árvore. Em Diadema, no bairro de Casa Grande, também houve uma vítima fatal. Em Cotia, 2 pessoas foram socorridas em estado grave devido a uma queda de muro.

<https://exame.com/invest/minhas-financas/televisao-queimada-e-comida-estragada-como-pedir-ressarcimento-pelo-apagao-em-sp/>

Veículo: Online -> Portal -> Portal Exame

Seção: São Caetano