

Cliente da Enel tem direito a ressarcimento por prejuízos; Procon e Judiciário são saídas

POR REDAÇÃO

O apagão em toda a região metropolitana iniciado com o ciclone tropical de quarta-feira (10/12) ainda causa reflexos em todo o ABC; às 19:32 minutos desta sexta-feira (12/12), mais de 60 horas depois início do vendaval, 81 mil imóveis na região, 5,34% do total de clientes da Enel ainda estavam às escuras. A lentidão em repor o fornecimento de energia, se somou à chuva da tarde desta sexta-feira, o que fez com que em alguns casos, em vez de cair, o número de clientes às escuras aumentasse. Para a advogada especializada em Direito do Consumidor e diretora do Procon de Santo André, Aline Romanholli, os consumidores têm direito à ressarcimento de prejuízos e, na justiça, podem cobrar perdas, inclusive de trabalhos não realizados, queda de vendas ou produção (caso de comércios e indústria) acrescidos de danos morais.

A Enel, em nota afirma cumprir apenas a norma da Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) de número 1.000/21 que trata do ressarcimento de aparelhos elétricos ou eletrônicos danificados pela queda de energia. Diz que outras situações, como prejuízos do comércio, perda de alimentos ou de medicamentos que precisam de refrigeração, apenas podem ser analisados, o que não garante o ressarcimento.

Os consumidores até tentaram entrar em contato com a companhia de energia, através dos seus canais de atendimento e ouviam gravações ou operadores dando respostas evasivas em relação à previsão de retorno do serviço. Esse é o caso do morador do Jardim Bela Vista, em Santo André, Miguel Melegaro Guerrouxo, que temia perder o estoque de insulina que fica na geladeira. Por isso, logo que a energia caiu em sua casa, que fica na rua São Gerônimo, por volta das 13h de quarta-feira, entrou em contato com a Enel e desde então recebeu inúmeras respostas evasivas.

52 protocolos

Guerrouxo disse ter aberto 52 protocolos de atendimento junto à companhia sem obter nenhuma resposta que tenha refletido a realidade. A luz só chegou à

residência às 18 horas de quinta-feira, 29 horas após ter caído. Aliviado ele diz que, por pouco não perdeu a insulina. “Foi por muito pouco que não perdi tudo. O medicamento eu não recebo no posto de saúde eu mesmo compro na farmácia, se perdesse ia ter que comprar de novo, eu tive sorte”, conta.

O andreense conta que não perdeu eletrodomésticos ou eletrônicos, apenas alimentos que já estavam preparados que tiveram que ir para o lixo. “Eu abri 52 protocolos de atendimento e a maioria das vezes só ouvia uma gravação e quando conseguia falar com um atendente davam resposta de que uma equipe já estava a caminho e quando eu perguntava onde essa equipe estava, não sabiam informar nem tampouco davam uma previsão”, relata.

Disse que o drama começou a ficar pior quando nem o celular aguentou tanto tempo sem recarga. “Eu tive que ir no shopping para carregar. Eu nunca vi isso em 25 anos que eu moro nesse bairro. Se está assim, perto do Centro, imagine como ficam os bairros mais distantes”. Miguel Guerrouxo reconhece que tem direito, mas disse que não pretende buscar algum tipo de reparação com a mediação do Procon ou mesmo na Justiça. “Mas espero que esses 52 protocolos que eu abri sirvam de alerta para que um cliente não fique 29 horas esperando, isso não pode”, completa.

Na internet há diversos relatos de situações dramáticas, como a de uma senhora de 67 anos, moradora do Parque Los Angeles, em São Bernardo e que estava havia mais de 36 horas sem energia e com medo de perder os medicamentos de alto custo, que precisam de refrigeração. Moradores de casas não afetadas pela falta de luz auxiliaram para manter os remédios em condições.

Cidades

Segundo o mapa da falta de energia da própria Enel, dos 81.154 clientes sem energia, às 19h32 desta sexta-feira (12/12), no ABC, a maioria estava em São Bernardo, onde 11,97% dos imóveis estavam sem luz, o que corresponde a 43.392 consumidores.

O segundo maior percentual de imóveis às escuras na região está em Diadema, com 6,58% do total de clientes sem o serviço, o que dava, naquele momento a 11.940 clientes. Em São Caetano 5,34% (4.612 imóveis) estavam sem luz. Em Ribeirão Pires eram 5,08% (2.203), depois vem Santo André com 4,46% e 16.053 consumidores afetados; Rio Grande da Serra aparecia com 2,43% (384) e Mauá com 1,49% (2.570).

Para a diretora do Procon, a repetição de apagões e a demora em religar a energia configuram falha na prestação de serviços e o consumidor está coberto pelo Código de Defesa do Consumidor. “É uma falha na prestação de serviços e isso gera uma reparação. O Procon pode ajudar a intermediar a negociação quanto aos danos materiais, como alimentos perdidos e eletrodomésticos que queimaram. O consumidor pode ainda recorrer ao Judiciário e pedir danos morais e outros prejuízos. No caso de pessoa jurídica, se conseguir comprovar os trabalhos que não foram realizados, queda de produção, ou se é um comércio que deixou de atender os clientes, pode pedir ressarcimento com base no lucro cessante, que tudo o que ele deixou de faturar enquanto estava sem energia”.

Aline cita prejuízos de quem trabalha em casa, quem tem comércio ou indústria que ficou sem trabalhar. “Imagine um cabeleireiro, que é muito demandado nesta época do ano, e que não tem como trabalhar sem um secador de cabelos, sem luz; certamente teve que fechar e remarcar os clientes. Nesse caso cabe indenização pelo lucro cessante e também indenização, mas isso só indo na Justiça”, explica. Se for o caso de ir à justiça, em causas de até 20 salários mínimos os juizados especiais cíveis atendem mesmo sem advogado, acima disso precisa contratar.

Qualquer que seja a decisão do consumidor, Aline Romanholli recomenda passar pelo Procon. “O consumidor vai ter um melhor embasamento. Se vier agente orienta como fazer a comprovação dos danos e negocia com a Enel esse ressarcimento. Sobre o lucro cessante e outras perdas, em que ir no Judiciário e pode pedir o dano moral, que é o juiz que vai decidir. Eu penso que não vai adiantar agora tentar o ressarcimento pelos canais da Enel, porque eles já não estão dando conta, então pode vir ao Procon que a gente vai atender todos”, relata.

Além de atendimento aos clientes da Enel, o Procon de Santo André e a prefeitura encaminharam uma notificação para a concessionária de energia cobrando justificativas pela demora em religar a energia de todos os clientes e quais as regiões afetadas. “A reincidência da Enel, que a cada temporal, tem toda essa dificuldade de religar, mesmo já tendo ocorrido várias vezes configura essa falha. A Enel não quer trabalhar com o Código de Defesa do Consumidor e é por isso que já estamos prevendo que ela deve fechar o ano como a líder de reclamações”, conta a diretora do Procon andreense. Atualmente a Enel é segundo lugar no ranking, perdendo apenas para a Sabesp.

Por fim, Aline Romanholli, prevê que um grande número de clientes entrem na justiça contra a Enel, pedindo a reparação dos prejuízos e danos morais. “Eu imagino que em janeiro essas ações contra a Enel vão abarrotar o Judiciário de processos. A empresa vai alegar que o consumidor que tentou uma solução

administrativa, não comprovou os prejuízos, vai alegar que a chuva é um motivo de força maior, um caso fortuito, mas a falta de suporte, de infraestrutura e a reincidência, deixam claro que ela não pode alegar isso para se isentar da responsabilidade. Esse apagão afetou trabalhadores liberais, comerciantes, indústrias, idosos, crianças e pessoas doentes que precisam de remédios ou de suporte de vida como respiradores”, completa.

Consórcio Intermunicipal fala em desrespeito da Enel

Em nota de repúdio divulgada na noite desta sexta-feira (12/12) o Consórcio Intermunicipal criticou a postura da diretoria da Enel, que rebateu as críticas do prefeito paulistano, Ricardo Nunes (MDB) que também é membro associativo da entidade regional. Nunes voltou a falar da necessidade de uma intervenção federal na Enel, em seguida advogados da empresa, deram declarações atacando o emedebista. Os advogados falaram que a crise é resultado de falhas da gestão municipal na manutenção e poda de árvores e usaram a expressão: “Nunes age como marido traído que coloca a culpa no sofá”.

“O Consórcio Intermunicipal ABC manifesta seu mais veemente repúdio à declaração proferida pelo presidente da Enel Distribuição São Paulo, Guilherme Lencastre, publicada na imprensa, na qual utiliza termos desrespeitosos e inadequados ao se referir às críticas feitas pelo prefeito de São Paulo, Ricardo Nunes, durante a crise provocada pelo recente apagão. Em um momento em que milhões de pessoas na região metropolitana de São Paulo permaneceram sem eletricidade por dias, causando enormes prejuízos à vida cotidiana, aos serviços públicos e às atividades econômicas, esperava-se da concessionária postura responsável, solidária e alinhada ao interesse público — e não declarações que desrespeitam a gravidade da situação enfrentada pela população. Reforçamos que manifestações que tentam minimizar os impactos da crise ou desviar o foco das falhas na prestação de um serviço essencial são incompatíveis com a responsabilidade que uma concessionária de energia deve assumir diante da sociedade. O Consórcio Intermunicipal ABC expressa solidariedade às famílias, trabalhadores e empresas atingidas, bem como ao posicionamento do prefeito Ricardo Nunes na defesa dos consumidores, e exige da Enel providências imediatas, comunicação respeitosa e ações concretas para evitar que episódios tão graves voltem a ocorrer”, diz a entidade regional em sua nota de repúdio.

O que diz a Enel sobre ressarcimento:

“A Enel Distribuição São Paulo informa que segue a regulamentação do setor (Resolução Normativa ANEEL nº 1000/2021) para análise dos pedidos de ressarcimento, restituindo aos clientes que tiveram danos em seus aparelhos eletrônicos decorrentes de ocorrências comprovadas na rede elétrica. Em relação à outras solicitações, a companhia esclarece que vai analisar individualmente cada caso.

Como fazer:

A Enel Distribuição São Paulo informa que em relação a possíveis danos a aparelhos elétricos, a empresa 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.

É importante destacar que, ao registrar o pedido de ressarcimento, o pedido do cliente será analisado e que a Resolução Aneel 1.000/2021 prevê ressarcimentos somente sobre danos elétricos (queimas de equipamentos).

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;
- Descrever as características gerais do equipamento danificado, tais como: marca, modelo, ano de fabricação etc.

O cliente 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, pela Central de Atendimento no telefone 0800 72 72 120 ou presencialmente em qualquer loja de atendimento. Para mais informações, acesse: <https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/solicitacao-de-ressarcimento> “.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3749397/cliente-da-enel-tem-direito-a-ressarcimento-por-prejuizos-procon-e-judiciario-sao-saidas/>

Veículo: Online -> Site -> Site Repórter Diário

Seção: Cidades