ANA CAROLINA OLIVEIRA SALOMÃO

**Uma abordagem jurídica à questão do ressarcimento de danos
elétricos pelas distribuidoras de energia**

São Paulo

2012

ANA CAROLINA OLIVEIRA SALOMÃO

**Uma abordagem jurídica à questão do ressarcimento de danos
elétricos pelas distribuidoras de energia**

**Dissertação apresentada à Escola
Politécnica da Universidade de São
Paulo para obtenção do título de
Mestre em Ciências.**

**Área de concentração: Sistemas de
Potência**

Orientador: Prof. Nelson Kagan

**São Paulo
2012**

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus grandes amores Bruno e Pedro, que estiveram sempre ao meu lado fazendo com que eu acreditasse em meus ideais e aos meus amados pais, José Carlos e Anete, fontes de inspiração e incentivo imprescindíveis à conclusão de mais essa etapa.

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida, pela minha família, por ser o sustento nos momentos difíceis e alicerce sem o qual nada é possível.

Ao professor orientador Dr. Nelson Kagan pela orientação, apoio, incentivo e, principalmente, pela confiança depositada e por acreditar que a realização desse projeto, agregando conceitos da engenharia e uma abordagem jurídica do tema, seria possível.

Ao professor José Carlos de Oliveira, que sempre incentivou a realização deste trabalho, pai presente em todas as horas.

Ao Professor Dr. José Rubens Macedo Júnior, pelo apoio e pelas inestimáveis contribuições à realização desse trabalho.

Aos funcionários do Programa de Pós-Graduação da Engenharia Elétrica da Escola Politécnica, em especial Cláudia, Simone e Marcelo, pela gentileza e ajuda tantas vezes oferecida, de fundamental importância à realização deste trabalho.

Ao meu marido Bruno e meu filho Pedro, que sempre me apoiaram em todas as etapas da minha vida, permitindo a concretização de mais esse projeto.

À minha filha Bruna, que em breve chegará a este mundo, mas cuja existência já é tão essencial em nossas vidas.

Aos meus pais, Anete e José Carlos, exemplos de vida e incentivo ao amor pelos estudos, que sempre acreditaram nesse projeto.

Às minhas queridas irmãs e demais familiares e a todos aqueles que, direta e indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

A Deus, por permitir que mais esse projeto pudesse ser concluído.

RESUMO

Com o aumento da necessidade e do consumo da energia elétrica, aliado a uma maior conscientização dos consumidores acerca de seus direitos e deveres perante a sociedade, constatou-se o surgimento de um crescente número de contendas envolvendo estes últimos e as concessionárias de energia elétrica, principalmente no que tange ao setor de distribuição de energia elétrica. Isto se deve à ocorrência de danos ocasionados por falhas na prestação do serviço público de energia elétrica, destacando-se, sobremaneira, os danos em aparelhos eletroeletrônicos, que dão origem aos pedidos de indenização por danos elétricos (tecnicamente conhecidos como PIDs). Faz-se incontestável que o ordenamento jurídico vigente prima por um serviço público de qualidade e, nesse ínterim, em se vislumbrando danos ocasionados em razão da prestação do serviço público, não há dúvidas de que sobrevém o dever de indenizar pelo causador do dano, uma vez que prepondera no Brasil a teoria do risco administrativo. Assim sendo, considerando que a prestação do serviço público pode ser delegada às pessoas jurídicas de direito privado, estendeu-se a estas últimas a responsabilidade das pessoas jurídicas de direito público em relação aos danos eventualmente ocasionados a outrem, inserindo-se nesse contexto a responsabilização das concessionárias de energia elétrica por eventuais danos causados aos seus usuários. Entretanto, há que se ressaltar que não é em toda e qualquer situação que será devida a indenização por eventuais danos elétricos, uma vez que a concessionária de energia elétrica poderá ter por elidida a obrigação de indenizar em se constatando alguma das excludentes de responsabilidade. Nesse contexto e diante do crescente número de contendas envolvendo os pedidos de indenização por danos elétricos, a presente dissertação visa contribuir oferecendo subsídios para o enfrentamento da problemática, elencando aquelas situações em que de fato é devida a indenização por danos elétricos, bem como aquelas nas quais incide alguma excludente de responsabilidade da concessionária, elidindo, pois, o dever de indenizar.

Palavras-chaves: danos elétricos, ressarcimento, consumidor, concessionária de energia elétrica, distribuidora, legislação, responsabilidade civil.

ABSTRACT

With the increasing need and growing consumption of electricity, coupled with greater consumer awareness about their rights and duties towards society, there has been noticed a growing number of disputes involving customer and utilities, especially in regard to the sector of electric power distribution. This is due to the occurrence of damage caused by failures in the provision of public power, especially, above all, the damage in electronic devices, which give rise to claims for damages in customer's electrical equipment (technically known as PIDs). It is undeniable that the current law envisages adequate levels of quality of service. As one glimpses damages originated in the public service concessionary, there is no doubt that the duty to indemnity befalls on the damage caused, since the theory of administrative risk prevails in Brazil. It is undeniable that the current press law by a public service quality and in the meantime, as we are glimpsing damages on grounds of public service delivery, there is no doubt that befalls the duty to indemnify the damage caused by the prevalence of the theory of administrative risk in Brazil. Thus, given that sometimes the public service delivery is delegated to legal persons of private rights, the responsibility under public law in relation to any damage caused to the consumer has been extended to the supplier authority. However, it should be noted that not in every situation that will be due compensation for any electrical damage, since the electric utility may have elided by the obligation to indemnify being observed in any of the exclusive responsibility. In this context and in view of the growing number of disputes involving claims for electrical damages, this dissertation aims to contribute by offering subsidies to face the problem, listing those situations in which in fact is due to compensation for electrical damage as well as those in which some exclusive responsibility of the utility is covered, suppressing, therefore, the duty to indemnify.

Keywords: Electricity; Electric power distribution; Consumer rights; Indemnity; Reimbursement for electrical damage;

Lista de Figuras

Figura 2.1. Número de PIDs formulados perante as distribuidoras paulistas entre 1999 e 2001	17
Figura 2.2. Evolução de PIDs registrados pela CEMAT entre 2004 a 2007	17
Figura 2.3. Montante financeiro despendido com ressarcimento de danos elétricos em relação à Receita Operacional Líquida (ROL) da CEMAT entre 2004 a 2007	18
Figura 2.4. Quantidade de pedidos de ressarcimento formulados e deferidos perante a CEMAT ao longo do ano de 2007, 2008, 2009 e 2010.....	19
Figura 2.5. Quantidade de pedidos de ressarcimento indeferidos perante a CEMAT ao longo dos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010	19
Figura 2.6. Quantidade total de pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante a CEMAT ao longo dos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010	20
Figura 2.7. Quantidade total de pedidos de indenização por danos elétricos formulados ao longo dos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010	21
Figura 2.8. Valores despendidos com pedidos de indenização por danos elétricos formulados ao longo dos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010	22
Figura 2.9. Principais equipamentos envolvidos em pedidos de indenização por danos elétricos deferidos pela concessionária	22
Figura 2.10. Número total de pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante a distribuidora, número dos pedidos deferidos e indeferidos	23
Figura 2.11. Valores envolvidos com o ressarcimento de danos elétricos Efetuado pela distribuidora nos anos de 2009 e 2010	23
Figura 2.12. Números correspondentes a pedidos de indenização por danos elétricos deferidos, indeferidos, cancelados e pagos pelas concessionárias do Estado de São Paulo durante os anos de 2009, 2010 e 2011	25
Figura 3.1. Estrutura geral do programa desenvolvido pela Universidade de São Paulo – especificamente pelo Enerq , para análise de eventos no sistema elétrico quanto à possibilidade de danos de equipamentos de baixa tensão	58

Lista de Siglas e Abreviaturas

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABRADEE	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
ACCC	Australian Competition and Consumer Commission
ACL	<i>Australian Consumer Law</i>
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
APR	Analisador de Pedidos de Ressarcimento
ASIC	<i>Australian Securities and Investments Commission</i>
BSC	<i>Balancing and Settlement Code</i>
CEMAT	Centrais Elétricas Matogrossenses S.A
CRE	<i>Comission de Regulati6n de l'6lectricit6</i>
CUSC	<i>Connection and use of System Code</i>
DCUSA	<i>Distribution, Connection and use of System Agreement</i>
DECC	Department of Energy and Climate Change
EDF	<i>6lectricit6 de France</i>
Enerq/USP	Centro de Estudos em Regula76o e Qualidade de Energia da Universidade de S6o Paulo
GDF	<i>G6z de France</i>
GEMA	<i>Gas and Electricity Markets Authority</i>
IEC	International Electrotechnical Commission
MRA	<i>Master Registration Agreement</i>
NGET	<i>National Grid Electricity Transmission</i>
Ofgem	<i>Office of Gas and Electricity Markets</i>
PIDs	Pedidos de indeniza76o por danos el6tricos
SRD	Superintend6ncia de Regula76o dos Servi76os de Distribuic6o
STC	<i>System Operator-Transmission Owner Code</i>

Lista de Tabelas

Tabela 2.1. Referência às principais causas ensejadoras de danos em equipamentos eletroeletrônicos, relacionando-as com a quantidade de bens danificados em sua decorrência e o custo total e médio despendido com o ressarcimento destes equipamentos	15
Tabela 2.2. Quantidade de reclamações em desfavor da distribuidora Coelce formuladas e julgadas procedentes perante o Procon e quantidade de reclamações formuladas perante as agências reguladoras também em detrimento da concessionária durante entre 2004 e 2006	20
Tabela 2.3. Quantidade de Pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante a distribuidora ao longo dos anos de 2008, 2009 e 2010, quantidade de pedidos julgados procedentes e improcedentes e valores relacionados	21
Tabela 2.4. Pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante diversas concessionárias do país durante o ano de 2010	24

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Contextualização do tema	5
1.2. Estado da arte sobre o tema central desta pesquisa	8
1.3. Contribuições desta dissertação	10
1.4. Estrutura da dissertação	11
2. DADOS ESTATÍSTICOS RELATIVOS A PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS	14
2.1. Considerações iniciais	14
2.2. Alguns exemplos sobre PIDs em empresas de distribuição	14
2.3. Considerações finais.....	26
3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DO DEVER DE INDENIZAR DAS CONCESSIONÁRIAS DE ENERGIA ELÉTRICA.....	27
3.1. Considerações iniciais	27
3.2. Evolução da responsabilidade civil	27
3.3. Pressupostos da responsabilidade civil	30
3.4. Breve histórico acerca da responsabilidade civil do Estado	35
3.5. Responsabilidade civil no contexto das distribuidoras de energia elétrica.....	39
3.5.1. A teoria do risco administrativo	39
3.5.2. Da aplicação da lei 8.078/90 (legislação consumerista) os usuários de serviços públicos	43
3.5.3. Do dever de reparação de danos pelas concessionárias de serviços públicos consoante o disposto na lei 8.987/95	47
3.6. Do papel da agência reguladora na mitigação dos problemas existentes entre as concessionárias de energia elétrica e seus usuários e das resoluções da ANEEL relativas ao ressarcimento de danos elétricos ocorridos nas unidades consumidoras.....	48
3.7. Da necessidade de se estabelecer e padronizar mecanismos eficazes para se averiguar o nexo causal entre o dano sofrido pelo consumidor e eventual falha na prestação do serviço público de energia elétrica	56
3.7.1. Estudos desenvolvidos pela Universidade de São Paulo (Enerq – Centro de Estudos em Regulação e Qualidade de Energia).....	57

3.7.2. Estudos desenvolvidos pela Universidade Federal de Uberlândia	59
3.8. Considerações finais.....	60
4. DAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE CIVIL	62
4.1. Considerações iniciais	62
4.2. Caracterização das excludentes da responsabilidade civil	63
4.2.1. Culpa exclusiva da vítima	63
4.2.2. Fato de terceiro	65
4.2.3. Caso fortuito e força maior	68
4.3. Das excludentes de responsabilidade trazidas pela resolução normativa nº 414, de 09 de setembro de 2010 da ANEEL (alterada pela Resolução normativa nº 499/2012).....	70
4.4. Exemplos de casos concretos nos quais fora reconhecida a incidência da alguma excludente de responsabilidade – ilustrados por decisões judiciais provenientes de diversos Tribunais pátrios.....	71
4.5. Considerações finais.....	76
5. ESTUDO DE CASOS CONCRETOS – DECISÕES ACERCA DA RESPONSABILIDADE DAS CONCESSIONÁRIAS DE ENERGIA ELÉTRICA PROFERIDAS PELO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO	77
5.1. Considerações iniciais	77
5.2. Decisões judiciais acerca da responsabilidade das concessionárias de energia elétrica proferidas pelos Tribunais pátrios	78
5.3. Considerações finais.....	94
6. PANORAMA DOS PROCEDIMENTOS PARA RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS AO CONSUMIDOR EM OUTROS PAÍSES	95
6.1. Considerações iniciais	95
6.2. O Ressarcimento por danos elétricos na Austrália	96
6.2.1. Órgãos relevantes no cenário energético australiano	96
6.2.2. Legislação do setor elétrico na Austrália	98
6.2.3. Legislação do consumidor na Austrália	103
6.2.4. Procedimentos adotados pelas empresas distribuidoras de energia elétrica do Estado de Victoria	106
6.3. O Ressarcimento por danos elétricos na Grã-Bretanha	110
6.3.1. Órgãos relevantes no cenário energético britânico	110
6.3.2. Legislação do setor elétrico na Grã-Bretanha	111

6.3.3. Serviço de apoio ao consumidor na Grã-Bretanha.....	114
6.3.4. Serviço do consumidor Citizens Advice.....	114
6.3.5. Energy Ombudsman.....	115
6.3.6. Procedimentos adotados pelas empresas de distribuição na Grã-Bretanha	116
6.4. O Ressarcimento por danos elétricos na França.....	120
6.4.1. Órgãos relevantes no cenário energético francês	120
6.4.2. Legislação do setor elétrico na França.....	122
6.4.3. Serviço de apoio ao consumidor na França	125
6.4.4. Procedimentos adotados pelas empresas de distribuição.....	128
6.4.5. Uma situação prática ocorrida na França envolvendo o Mediador Nacional de Energia	129
6.4.6. Exemplos de decisões judiciais na França.....	131
6.5. Considerações finais.....	137
7. Conclusões	138
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	143
REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES.....	147
ANEXO.....	150

1. INTRODUÇÃO

A evolução da sociedade, aliada ao desenvolvimento tecnológico, culminou no aumento considerável da necessidade e do consumo da energia elétrica, tendo em vista que esta tornou-se elemento indispensável à vida moderna.

A energia elétrica é considerada serviço essencial e, consoante o disposto no artigo 6º, §1º c/c o artigo 31 da Lei 8.987/95, bem ainda no art. 4º, II, “d” da Lei 8.078/90, deve ser oferecida de maneira adequada e com qualidade.

Partindo-se desse pressuposto e, considerando o quanto previsto pelo ordenamento jurídico vigente, sobretudo o que preceitua a Constituição Federal em seu art. 37, §6º, não restam dúvidas de que as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos, dentre as quais encontram-se inseridas as concessionárias de energia elétrica, responderão pelos danos a outrem ocasionados.

Imperioso notar, contudo, que diante dessa imprescindibilidade do fornecimento e do uso da energia elétrica, os consumidores tornaram-se mais conscientes dos seus direitos, destacando-se a edição de leis que proporcionaram uma maior proteção aos consumidores, como o Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90, que especificamente em seu artigo 6º, inciso VI elenca dentre os direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais e em seu artigo 14, disciplina que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços .

Por sua vez, o Código Civil Brasileiro, especificamente em seu art. 186 estabelece que “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.” E para que não paire qualquer dúvida acerca do dever de indenizar os danos a outrem ocasionados, o mesmo diploma legal, em seu art. 927, preceitua o quanto segue:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Por outro lado, vale lembrar que compete à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL regular os serviços de energia elétrica, sendo que dentre outros objetivos, constata-se a busca do equilíbrio entre os interesses do consumidor e da concessionária, cabendo a esta agência reguladora, no exercício de sua função, emitir documentos voltados para a definição das diretrizes às questões de ressarcimento.

E, nesse contexto, destaque seja conferido à Resolução normativa nº414 de 09 de setembro de 2010 editada pela ANEEL (alterada pela Resolução normativa nº 499 de 03.07.2012) e que especificamente em seu capítulo XVI trata do ressarcimento de danos elétricos em equipamentos instalados em unidades consumidoras atendidas em tensão igual ou inferior a 2,3 kV, causados por perturbações no sistema elétrico e que revogou um ano após a sua publicação a Resolução nº 61, de 29 de abril de 2004 (outrora alterada pela Resolução normativa nº 360 de 14.04.2009).

Vale destacar que o ressarcimento de danos elétricos vem adquirindo destaque no setor elétrico, de tal modo que no ano de 2007, foram realizados estudos pela Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição-SRD da ANEEL, através dos quais se constatou que 51% dos casos de solicitação de ressarcimento de danos elétricos de oito grandes concessionárias de distribuição do país não estavam corretos, na medida em que para as concessionárias não houve nexo de causalidade quando, de fato, restou comprovado o contrário.

Diante das normas vigentes e acima elencadas e, considerando que esses consumidores estão cada vez mais conscientes dos seus direitos, inevitável o surgimento de uma série de contendas instauradas em detrimento das empresas prestadoras de serviço público de energia elétrica, principalmente no que tange às distribuidoras, almejando-se o ressarcimento de eventuais prejuízos sofridos em

decorrência de distúrbios manifestados nas redes elétricas e, por conseguinte, na prestação do serviço público correspondente.

Em verdade, constata-se um aumento gradativo do número de pedidos de ressarcimento por danos em equipamentos elétricos e eletrônicos (tecnicamente denominados PIDs – pedidos de indenização por danos elétricos – pelas concessionárias de energia elétrica), fato este que tem, nos últimos tempos, merecido a atenção das concessionárias de energia elétrica – especialmente do setor de distribuição, agências de regulação, consumidores e outros órgãos governamentais, face a relevância do tema e os valores consideráveis envolvidos em ressarcimento de consumidores, que em 2003 já representavam um montante aproximado a R\$ 15 milhões anuais, consoante dados divulgados pela ABRADDE na audiência pública realizada em 04/11/2003 [1].

Não obstante, a preocupação não se restringe aos volumes financeiros envolvidos, mas, sobretudo, se relaciona aos impactos sociais ocasionados pelas solicitações, decisões, conflitos e outras questões que envolvem a relação entre as empresas concessionárias e seus consumidores.

Assim sendo, o tema enfatizado vem motivando esforços a fim de que se vislumbre uma melhoria do processo de análise dos pedidos de indenização por danos elétricos, além de serem desenvolvidos constantemente estudos a fim de que se possa aferir com uma maior precisão a correlação entre os distúrbios existentes no fornecimento da energia elétrica e os eventuais efeitos ocasionados. De outro norte, observa-se a preocupação com o oferecimento de produtos que possuam um maior nível de suportabilidade diante dos distúrbios típicos nas redes elétricas.

Para que se avance no estudo acima relatado, faz-se mister estabelecer um processo de avaliação dos pedidos de indenização de forma justa e coesa, bem como ainda é de fundamental importância a obtenção de dados que esclareçam a relação entre os esforços elétricos decorrentes de distúrbios nas redes de distribuição e seus impactos sobre os equipamentos.

Não é demais destacar a necessidade de melhorias na instalação e na fabricação dos diversos dispositivos presentes nas instalações residenciais, comerciais e

industriais, as quais compreendem ações atreladas com o projeto e instalações elétricas, observância das recomendações relativas a sistemas de aterramento, instalação de dispositivos mitigadores, dentre outras.

Buscando subsídios para dirimir as controvérsias existentes, são estabelecidos procedimentos pelas empresas concessionárias de energia elétrica – distribuidoras –, os quais devem ser redigidos tomando-se por base o que estabelece a agência reguladora através de suas normas vigentes e de resoluções editadas e, sobretudo, a legislação vigente no ordenamento jurídico pátrio.

Contudo, o crescente número dos pedidos de indenização e consequentes montantes financeiros envolvidos nos processos de ressarcimento, podem ser relacionados entre as principais causas que dão origem hodiernamente a uma busca incessante por mecanismos fundamentados na ciência e tecnologia (por exemplo, o Projeto P&D “Metodologia para Suporte à Análise de Pedidos de Indenização em Queimas de Aparelhos na Área de Concessão da Eletropaulo” [2] desenvolvido pelo Centro de Estudos em Regulação e Qualidade de Energia da Universidade de São Paulo – Enerq/USP, assim como aquele desenvolvido pela Universidade Federal de Uberlândia, denominado Analisador de Pedidos de Ressarcimento – APR – para realizar simulações de casos reais de solicitações de ressarcimentos de danos materiais [3]) e, desse modo, permitam aferir com maior precisão a correlação entre eventual falha na prestação do serviço público de energia elétrica e danos ocasionados em aparelhos elétricos e eletrônicos, conduzindo, via de consequência, à adoção de soluções mais justas àquelas controvérsias instauradas entre consumidores e distribuidoras de energia elétrica.

Por todo o esposado, o escopo do presente trabalho é identificar aquelas situações envolvendo danos em aparelhos eletroeletrônicos ocasionados em decorrência de falhas na prestação do serviço público de energia elétrica – em especial do setor de distribuição – e o consequente dever de indenizar por parte das concessionárias de energia elétrica, conferindo destaque àquelas situações em que esse dever de indenizar é afastado em decorrência de alguma excludente de responsabilidade, elidindo, desse modo, a obrigação de reparar por parte da concessionária.

Por fim, será abordado no presente estudo com o vem se posicionado o Poder Judiciário neste país em se tratando de ressarcimento de danos ocasionados aos consumidores por falhas na prestação do serviço público de energia elétrica. Ademais, pretende-se fazer uma abordagem sucinta acerca deste assunto e de como o ressarcimento de danos ocasionados ao consumidor por perturbação no sistema elétrico é tratado em outros países, como por exemplo Austrália, França e Grã-Bretanha.

Objetiva-se, através desta dissertação, oferecer mecanismos que logrem minimizar os desgastes existentes na relação das empresas concessionárias de energia elétrica – com ênfase às distribuidoras – com os seus consumidores, evitando-se, desse modo, que a contenda tenha que ser levada a apreciação do Poder Judiciário, dando origem a um sem número de conflitos cuja resolução poder-se-ia se verificar extrajudicialmente, destacando-se ainda os altos custos e as delongas associadas às demandas judiciais.

1.1. Contextualização do tema

Consoante acima demonstrado, não restam dúvidas de que as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos, dentre as quais se inserem as concessionárias de energia elétrica, responderão pelos danos causados a outrem, em conformidade com o disposto no ordenamento jurídico pátrio vigente.

É importante mencionar que serviço público pode ser definido como toda atividade desempenhada direta ou indiretamente pelo Estado, visando suprir as necessidades essenciais do cidadão, da coletividade ou do próprio Estado.

Assim sendo, a empresa prestadora de serviço público responde pelos danos causados pela falha ou defeito na prestação de seus serviços.

São várias as situações em que se verificam danos ocasionados em decorrência de falha ou defeito na execução ou prestação dos serviços de natureza pública. Rizzardo [4] exemplifica os seguintes casos relacionados às empresas concessionárias de energia elétrica:

- A súbita oscilação de alta e baixa voltagem ou tensão elétrica, causando danos de aparelhos elétricos, especialmente de uso doméstico, o que acontece, por exemplo, em ocasiões de temporais.
- O rompimento de cabos da rede elétrica, caindo sobre transeunte, provocando-lhe a morte, mesmo que em decorrência de temporal, não importando o estado de conservação em que se encontrava. A responsabilidade, nesse caso, se verifica, exceto se causado o imprevisto por caso fortuito, como se provocado o acidente por ato de vandalismo, ou pela precipitação de um objeto proveniente do espaço. Realmente, há previsibilidade do rompimento por forças da natureza. É, porém, total a imprevisibilidade do surgimento de uma causa estranha, não comum ou controlável pelo engenho humano, assim devendo considerar-se a decorrente de atos criminosos, desde que se dê o pronto conserto ou tão logo noticiado o fato.
- A queda de poste de sustentação de rede elétrica por fatos da natureza, e não de ação criminosa de meliantes, a menos que se demonstre a persistente falta de providências da empresa responsável.

A responsabilidade civil da Administração Pública e das prestadoras de serviço público, no direito pátrio, funda-se na teoria do risco administrativo, respondendo a Administração Pública e as concessionárias e permissionárias de serviço público de forma objetiva perante os seus administrados, o que significa não ser necessária a comprovação da culpa por parte daquelas para que se vislumbre o dever de indenizar os danos a estes ocasionados.

É importante lembrar, todavia, que em algumas situações a Administração pública e as prestadoras de serviços públicos poderão ter por elididas a obrigação de indenizar os danos a outrem ocasionados, em se constatando a incidência de alguma excludente de responsabilidade, que impede que se constate o nexo causal entre a ação ou omissão por parte da concessionária de serviço público e o dano ocasionado, como nos casos em que se verifique a culpa exclusiva da vítima, fato de

terceiro, o caso fortuito e a força maior, e que serão devidamente tratadas em tópico próprio no decorrer do presente estudo.

Pelo que se infere, resta incontestado que em alguns casos pode incidir uma excludente de responsabilidade civil, elidindo o dever de indenizar por parte da concessionária de energia elétrica, em não se constatando o nexo causal entre a ação ou omissão por parte desta última e o dano ocasionado ao consumidor.

É forçoso considerar que não é toda e qualquer perturbação no sistema elétrico que tem o condão de ocasionar danos ao consumidor, motivo pelo qual se faz imprescindível à constatação do nexo causal entre a ação ou omissão por parte da concessionária de energia elétrica e o dano ocasionado ao consumidor, sob pena de não se vislumbrar o dever de indenizar por parte daquela.

Entretanto, o que se constata na atualidade é que muitas vezes a distribuidora, no intuito de esquivar-se da obrigação de indenizar que a lei lhe imputa – nos casos em que efetivamente se constata falha na prestação de serviço –, alega, ao se deparar com os pedidos de ressarcimento por danos elétricos, que a perturbação no sistema elétrico não foi capaz de ocasionar o dano alardeado pelo consumidor, dando origem a uma infinidade de contendas que, na maioria das vezes, têm que ser levadas à apreciação do Poder Judiciário para serem dirimidas, abarrotando ainda mais o sistema que já se encontra sobrecarregado.

Em contrapartida, não se pode ignorar o fato de que muitos consumidores, agindo de má-fé, alegam falsamente terem sofrido danos decorrentes da falha da prestação do serviço público de energia elétrica, almejando enriquecer-se ilícitamente.

A constatação do grande problema que enfrenta a sociedade em virtude das dificuldades que se apresentam aos consumidores em serem indenizados por danos efetivamente ocasionados por falhas na prestação de serviços públicos de energia elétrica e, por outro lado, o total desconhecimento por parte dos consumidores das situações em que de fato não existe qualquer obrigação por parte da concessionária em proceder às indenizações pleiteadas, instiga a despender esforços no afã de se contribuir para a mitigação do problema, o que em verdade se almeja através do presente estudo.

Tudo isto leva a crer que, inobstante a patente dificuldade que se apresenta, faz-se necessário o desenvolvimento de mecanismos eficazes – o que inclusive tem sido objeto de estudo por Universidades do país, conforme já salientado –, que permitam aferir com maior precisão se de fato houve correlação entre a perturbação no sistema elétrico e o dano ocasionado ao consumidor, uma vez que somente em se constatando o nexo causal entre a perturbação no sistema elétrico ou a falha na prestação do serviço público de energia elétrica e o dano alardeado é que se poderia cogitar na indenização correspondente.

E dentro desse contexto, somente através do desenvolvimento de mecanismos ou softwares que permitam aferir de maneira eficaz e precisa a correlação entre uma perturbação no sistema elétrico e os danos ocasionados em equipamentos elétricos é que se poderá vislumbrar uma solução justa às controvérsias existentes acerca do tema.

Paralelamente, seria bastante interessante que as concessionárias de energia elétrica, em esforços conjuntos com o Poder Público e com a sociedade, procurassem desenvolver mecanismos e/ou dispositivos no intuito de minimizar o risco de danos em aparelhos eletrônicos ocasionados por perturbação no sistema elétrico (alguns estudos inclusive já foram efetuados nesse sentido). Merece observância, outrossim, os padrões estabelecidos pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), estabelecidos através das NBRs, bem como os padrões estabelecidos pelas normas da IEC (International Electrotechnical Commission), tais como a IEC 60335-1:1991, que trata da segurança de aparelhos eletrodomésticos e similares e a NBR IEC 61643-1, relativa aos dispositivos de proteção contra surtos em baixa tensão.

1.2 Estado da arte sobre o tema central desta pesquisa

Faz-se notória a atualidade do tema a ser tratado através da presente dissertação e, desse modo, muito embora tenham sido expendidos esforços no intuito de se agregar uma grande quantidade de bibliografia que trate especificamente do tema “ressarcimento de danos elétricos”, praticamente todas as referências encontram-se

direcionadas para questões pontuais de caráter técnico e outras atreladas à responsabilidade civil de uma maneira geral. Especificamente no que tange a responsabilidade civil das concessionárias de energia elétrica por danos elétricos, constatou-se grande escassez de publicações e, por conseguinte, lacunas a serem contempladas. Este fato foi determinante para a definição do escopo dos trabalhos que nortearam a presente pesquisa. No entanto, há de se reconhecer obras cujo conteúdo versa sobre a matéria em apreço e que contribuíram para o desenvolvimento do presente estudo sem, todavia, focarem diretamente o assunto central desta dissertação.

Do exposto, pretende-se apresentar um resumo das principais referências bibliográficas encontradas, sejam aquelas que tratam especificamente sobre o tema central da pesquisa – as quais já se ressaltou serem mais escassas –, sejam aquelas que, muito embora não apresentem como foco o objeto de estudo, foram imprescindíveis para se chegar às constatações formuladas ao longo dessa dissertação, bem como às conclusões obtidas e aqui apresentadas. Importante ponderar, contudo, que a análise da legislação vigente, bem como das resoluções editadas pela ANEEL são indispensáveis ao estudo do assunto abordado.

Assim sendo, a fim de melhor elucidar o material reunido para se proceder ao estudo intentado, serão apresentados os documentos consultados adotando-se a subdivisão a seguir:

- Legislação vigente: Constituição Federal de 1988, Código Civil de 2002 (Lei 10.406/2002), Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), Lei 8.987/95 e Lei 9.427/96
- Resoluções normativas editadas pela ANEEL: Resolução normativa nº 414 de 09 de setembro de 2010 (alterada pela Resolução normativa nº 499 de 03 de julho de 2012), que incorporou em seu Capítulo XVI (que trata especificamente do ressarcimento de danos elétricos), o quanto disposto pela Resolução normativa nº 61 de 29 de abril de 2004 (outroa alterada pela Resolução normativa nº 360 de 14 de abril de 2009 e posteriormente revogada pela Resolução normativa nº 414/2010)

- Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST – Módulos 1 a 8 estabelecidos pela ANEEL, bem como o Módulo 9 que contempla o ressarcimento de danos aprovado pela Resolução normativa nº 499 de 3 de julho de 2012.
- Normas Brasileiras relativas a instalações elétricas de baixa tensão estabelecidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas)
- Dissertações de mestrado e teses de doutorado apresentadas em instituições federais, as quais se encontram citadas e referenciadas no corpo deste trabalho.
- Quanto aos livros acessados, estes encontram-se devidamente identificados na bibliografia, assim como também os artigos científicos publicados e outros dados disponibilizados eletronicamente.
- Endereços eletrônicos de órgãos reguladores, supridoras, serviços de apoio aos consumidores e de Tribunais tanto do Brasil, quanto da Austrália, Grã-Bretanha e França (países estes cuja análise acerca do ressarcimento de danos será efetuada no capítulo VI deste trabalho), que se encontram devidamente relacionados nas referências bibliográficas.

1.3 Contribuições desta dissertação

Pretende-se, por meio desta dissertação, oferecer aos profissionais que se deparam com situações que envolvam pedidos de indenização por danos elétricos, sejam engenheiros, advogados, economistas ou administradores, subsídios para o enfrentamento e análise das questões relacionadas ao tema em destaque, almejando-se, outrossim, que este trabalho contribua para a tomada de decisões mais justas e coesas em se tratando de ressarcimento de consumidores em decorrência de danos ocasionados em seus equipamentos eletroeletrônicos.

E tendo como meta o acima descrito, o trabalho desenvolvido anseia oferecer as seguintes contribuições:

- Identificação do problema face o crescente número de pedidos de indenização por danos elétricos (tecnicamente conhecidos como PIDs)

enfrentados pelas concessionárias de energia elétrica, fato este que restará comprovado através dos dados estatísticos elencados no capítulo 2;

- Mostrar ao leitor o arcabouço legislativo que alicerça o dever de indenizar os danos elétricos ocasionados ao consumidor pelas concessionárias – distribuidoras – de energia elétrica;
- Elencar os casos em que o ressarcimento é indevido, muito embora se verifique um dano experimentado pelo consumidor, em virtude da incidência de alguma excludente de responsabilidade, que elide o dever de indenizar da concessionária de energia elétrica;
- Trazer à colação decisões variadas envolvendo pedidos de indenização por danos elétricos, a fim de demonstrar como tem sido o posicionamento dos Tribunais pátrios acerca do tema e, desse modo, oferecer maiores subsídios para a análise dos pedidos de indenização formulados perante as concessionárias;
- Demonstrar, em linhas gerais, como outros países tratam a questão do ressarcimento de consumidores em decorrência de falhas na prestação do serviço público de energia elétrica.

Ao final, pretende-se oferecer conclusões por meio das quais se permita averiguar com maior precisão se o ressarcimento de danos elétricos pleiteado pelo consumidor é devido ou não em cada caso concreto, afastando aquelas hipóteses em que o consumidor, valendo-se de uma prerrogativa que a lei lhe concede, age de má-fé ao pleitear indenizações descabidas e que sabe serem indevidas, tudo isso objetivando o enriquecimento ilícito.

1.4 Estrutura da dissertação

A presente dissertação apresentará a estrutura a seguir delineada, sendo composta, além do capítulo introdutório, dos seguintes capítulos:

Capítulo 2 - Dados estatísticos relacionados a pedidos de indenização por danos elétricos. Apresenta ao leitor dados que lhe permitem visualizar a abrangência do problema, em decorrência do aumento considerável do número de pedidos de indenização por danos elétricos e dos valores exorbitantes despendidos em sua decorrência no Brasil, bem como do crescente número de indeferimentos de pedidos formulados perante as concessionárias, vindo desembocar no Judiciário a insatisfação dos consumidores.

Capítulo 3 - Da responsabilidade civil e da fundamentação legal do dever de indenizar os danos ocasionados ao consumidor pelas concessionárias de energia elétrica. Almeja-se elaborar uma reunião da legislação que alicerça o dever de indenizar das concessionárias de energia elétrica em se vislumbrando danos ocasionados ao consumidor em virtude de falha ou defeito na prestação do serviço público de energia elétrica.

Capítulo 4 - Excludentes de responsabilidade e suas consequências em relação aos pedidos de indenização por danos elétricos. Apresenta as excludentes de responsabilidade e algumas situações em que se verifica a incidência de alguma destas excludentes, elidindo o dever de indenizar da concessionária de energia elétrica, sem, portanto, que o consumidor tenha direito à indenização por eventuais danos elétricos.

Capítulo 5 - Estudo de casos concretos – decisões acerca da responsabilidade das concessionárias de energia elétrica proferidas pelo Poder Judiciário Brasileiro. Oferece aos profissionais atuantes na área de pedidos de indenização por danos elétricos um panorama geral acerca de como o tema vem sendo enfrentado pelos tribunais pátrios, apresentando algumas decisões relevantes acerca da responsabilidade das concessionárias de energia elétrica por danos elétricos ocasionados aos consumidores.

Capítulo 6 - Breves considerações acerca do ressarcimento de danos elétricos em outros países. Apresenta, em linhas gerais, alguns órgãos relevantes no cenário energético e a legislação do setor elétrico de outros países – Austrália, Grã-Bretanha e França, para se chegar ao procedimento adotado para o ressarcimento de danos em se vislumbrando danos elétricos oriundos de falha na prestação do serviço público de energia elétrica.

Capítulo 7 - Conclusões. Destina-se a sintetizar os estudos realizados durante essa dissertação.

2. DADOS ESTATÍSTICOS RELATIVOS A PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS

2.1. Considerações iniciais

Importa destacar, neste capítulo, através dos dados estatísticos levantados, a relevância social do tema objeto da presente dissertação, uma vez que o ressarcimento por danos elétricos vem ganhando cada vez mais espaço nos cenários político, energético, econômico e inclusive jurídico.

Para tanto, este capítulo encontra-se direcionado à apresentação, sob a forma de sínteses, de algumas exemplificações estatísticas representando uma amostra das questões enfrentadas por algumas concessionárias de distribuição de energia elétrica, situadas em distintas regiões do país.

2.2. Alguns exemplos sobre PIDs em empresas de distribuição

Reconhecidamente, o universo de ocorrências de solicitações de indenização, supostamente atribuídas a anomalias manifestadas nas redes das distribuidoras de energia elétrica, constitui-se num número extremamente elevado de casos. Não obstante tal menção, a título exemplificativo, apresentam-se, na sequência, alguns dados extraídos de documentos que expressam uma síntese de situações concretas vivenciadas por algumas distribuidoras de energia elétrica.

Vale destacar que as informações aqui resumidas foram coletadas de teses de doutorado, dissertações de mestrado, artigos publicados, processos que tramitam perante a ANEEL, sites de empresas e outras fontes que tornaram públicas as questões qualitativas e quantitativas aqui descritas.

Muito embora as tabelas e gráficos que demonstram as situações de PIDs aqui apontados expressem uma pequena amostra da situação nacional, entende-se que as discussões são relevantes no sentido de se vislumbrar a diversidade de ocorrências, as distintas naturezas dos fenômenos e impactos sobre os equipamentos e, por fim, as tendências financeiras atreladas à matéria em foco.

Em princípio, interessante destacar o levantamento estatístico efetuado pela concessionária de energia CEMIG Distribuição S.A. para a região do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba. As quantidades e valores mostrados na tabela 2.1 correspondem ao primeiro semestre de 2008 e foram extraídos de [5].

Nessa esteira, importa esclarecer que a tabela colacionada diz respeito à quantidade de bens indenizados, com destaque aos fenômenos manifestados nas redes elétricas, a quantidade de bens e os custos envolvidos.

Tabela 2.1. – Referência às principais causas ensejadoras de danos em equipamentos eletroeletrônicos, relacionando-as com a quantidade de bens danificados em sua decorrência e o custo total despendido com o ressarcimento dos mesmos.

Causa	Qtde	Custo Total
Fenômenos naturais - descargas atmosféricas	308	R\$ 83.191,13
Operacionais - religamento automático	199	R\$ 55.642,16
Operacionais - emergência	62	R\$ 35.125,58
Indeterminada - após inspeção da rede	60	R\$ 19.531,36
Fenômenos naturais - vento	25	R\$ 19.263,80
Meio ambiente - árvore	40	R\$ 11.380,80
Falhas em equipamentos	31	R\$ 10.629,80
Operacionais	26	R\$ 8.420,00
Falhas em equipamentos - conectores	22	R\$ 6.756,90
Falhas em equipamentos - transformador	27	R\$ 6.040,10
Meio ambiente - abaloamento	15	R\$ 5.481,10
Operacionais - outras	11	R\$ 3.110,90
Meio ambiente - vandalismo	11	R\$ 3.106,00
Programada - manutenção	11	R\$ 2.947,00
Fenômenos naturais - temporal	8	R\$ 2.934,10
Rompimento de cabos	1	R\$ 2.780,00
Programada - construção	9	R\$ 2.184,50
Falhas em equipamentos - regulador de tensão	1	R\$ 2.000,00
Operacionais - sobrecarga	3	R\$ 1.559,00
Meio ambiente - pipa	4	R\$ 1.543,10
Falhas humanas empreit. Construção	3	R\$ 1.515,00
Acidental	7	R\$ 1.214,50
Falhas em equipamentos - ramal consumidor	4	R\$ 1.136,00
Falhas humanas empreit. - operação	2	R\$ 910,00
Falhas humanas empreit. Manutenção	6	R\$ 1.425,50
Meio ambiente - pássaro	2	R\$ 979,00
Falhas em equipamentos - isoladores	4	R\$ 668,00
Falhas em equipamentos - emenda	4	R\$ 609,50
Indeterminada - sem inspeção rede(io 018)	2	R\$ 591,00
Indeterminada - apos inspeção da rede	4	R\$ 461,00
Falhas em equipamentos - chave fusível	2	R\$ 456,00
Não disponível	2	R\$ 418,00

Falhas humanas t. Própria - operação	3	R\$ 412,80
Int programada	4	R\$ 325,00
Meio ambiente	1	R\$ 300,00
Fenômenos naturais - outros	1	R\$ 262,00
Operacionais - sobrecarga condutor	1	R\$ 250,00
Falhas em equipamentos - cruzetas	1	R\$ 190,00
Falhas humanas equipamentos - concretos	1	R\$ 168,50
Meio ambiente - árvore	1	R\$ 165,00
Operacionais - emergências	1	R\$ 132,00
Operacionais - coordenação da proteção	1	R\$ 75,00
Falhas humanas empreit.-outras	1	R\$ 52,50
Total	932	R\$ 296.343,63

Por sua vez, merecem destaque os dados trazidos por [6], que evidenciam o aumento considerável do número de pedidos de indenização por danos elétricos nas distribuidoras paulistas entre os anos de 1999 a 2001. Consoante se depreende de uma simples análise da figura 2.1, os pedidos de indenização por danos elétricos no ano de 2001 aumentaram 197% em relação ao ano de 1999. E não é só; compulsando-se a figura 2.1, conclui-se, ademais, que houve em 2001 um aumento de 208% nos gastos despendidos com indenização por danos elétricos em relação ao ano de 1999 e que, em contrapartida, houve uma diminuição no percentual de PIDs deferidos entre 1999 e 2001, sendo que no ano de 1999 60% dos pedidos de indenização por danos elétricos foram deferidos, enquanto no ano de 2000 somente 43% foram deferidos. Ressalta-se que, muito embora as informações aqui descritas expressem ocorrências de há cerca de uma década, estas visam, sobretudo, realçar que o assunto em pauta tem merecido a atenção de pesquisadores já há longo tempo, somado ao fato de que as grandezas ilustradas mostram a expressão da taxa de crescimento do problema do ressarcimento por danos elétricos.

Figura 2.1. Número de PIDs formulados perante as distribuidoras paulistas entre 1999 e 2001

Afigura 2.2, extraída de [7], mais atual, ratifica o mencionado aumento progressivo de pedidos de indenização por danos elétricos e traz uma figura que compara o número dos referidos PIDs efetuados perante a distribuidora CEMAT – Centrais Elétricas Matogrossenses S.A – que foram deferidos e o número de pedidos indeferidos entre os anos de 2004 e 2007.

Figura 2.2. Evolução de PIDs registrados pela CEMAT entre 2004 a 2007

Salienta o autor, contudo, ainda em [7], que os valores pagos a título de indenização vêm se tornando cada vez mais representativos, conforme se comprova através da figura 2.3, também extraída da citada referência:

Figura 2.3. Montante financeiro despendido com ressarcimento de danos elétricos em relação à Receita Operacional Líquida (ROL) da CEMAT entre 2004 a 2007

Em [8] constata-se que o número de pedidos de indenização por danos elétricos efetuados perante a CEMAT vem, a exemplo das demais empresas do setor elétrico nacional, aumentando gradativamente, consoante comprovam as figuras 2.4 e 2.5:

Figura 2.4. Quantidade de pedidos de ressarcimento formulados e deferidos perante a CEMAT ao longo dos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010.

Figura 2.5. Quantidade de pedidos de ressarcimento indeferidos perante a CEMAT ao longo dos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010.

Os números acima declinados e extraídos de [8] permitem chegar à seguinte figura, que demonstra o número total de pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante a CEMAT entre os anos de 2007 e 2010:

Figura 2.6. Quantidade total de pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante a CEMAT ao longo dos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010.

Por sua vez, a distribuidora Coelce, detentora da concessão de distribuição de energia elétrica para o Estado do Ceará, divulgou em [9] os dados mostrados na Tabela 2.2:

Tabela 2.2. Quantidade de reclamações em desfavor da distribuidora Coelce formuladas e julgadas procedentes perante o Procon e quantidade de reclamações formuladas perante as agências reguladoras também em detrimento da concessionária durante entre 2004 e 2006

Reclamações recebidas e procedentes	2004	2005	2006
Reclamações registradas no Procon/Decon	1.560	2.327	1.283
Reclamações consideradas procedentes (Procon)	156	232	205
Reclamações de agências reguladoras (ANEEL/ Arce)	1.155	1.356	1.610

Consoante divulgado pela distribuidora Coelce em [9], entre os anos de 2006 e 2007 foram registrados 10.203 pedidos de ressarcimento em sua área de concessão. Somente em relação ao ano de 2007 o montante despendido com ressarcimento foi o equivalente a R\$ 1.010.000,00.

Dados mais recentes demonstram inequivocamente o aumento do problema, uma vez constatado o crescimento dos números relativos a pedidos de indenização por danos elétricos.

Uma concessionária da região norte, por exemplo, enfrentou os seguintes números relacionados a pedidos de indenização por danos elétricos entre os anos de 2008 e 2010:

Tabela 2.3. Quantidade de Pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante a distribuidora ao longo dos anos de 2008, 2009 e 2010, quantidade de pedidos julgados procedentes e improcedentes e valores relacionados

ANO	PROCEDENTES	IMPROCEDENTES	TOTAL	VALORES ENVOLVIDOS
2008	115	111	226	R\$ 29.871,20
2009	196	111	307	R\$ 80.887,17
2010	150	292	442	R\$ 67.668,80

Uma concessionária da região sudeste apresentou nos últimos anos os números declinados na figura 2.7 relacionados a PIDs:

Figura 2.7. Quantidade total de pedidos de indenização por danos elétricos formulados ao longo dos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010.

Os valores envolvidos com o ressarcimento de danos elétricos relativos a essa mesma concessionária da região sudeste praticamente triplicaram entre 2007 e 2010, conforme demonstra a figura 2.8:

Figura 2.8. Valores despendidos pela distribuidora com pedidos de indenização por danos elétricos formulados ao longo dos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010.

Dentre os pedidos de indenização por danos elétricos formulados e deferidos pela concessionária, constatou-se a preponderância dos seguintes equipamentos envolvidos:

Figura 2.9. Principais equipamentos envolvidos em pedidos de indenização por danos elétricos deferidos pela concessionária

Outra concessionária da região sudeste apresentou os seguintes números nos anos de 2009 e 2010 envolvendo pedidos de indenização por danos elétricos, demonstrados na figura 2.10:

Figura 2.10. Número total de pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante a distribuidora, número dos pedidos deferidos e indeferidos

Constatou-se, contudo, um aumento dos valores envolvidos em ressarcimento de danos elétricos por esta concessionária entre os anos de 2009 e 2010, conforme se depreende da figura 2.11:

Figura 2.11. Valores envolvidos com o ressarcimento de danos elétricos efetuado pela distribuidora nos anos de 2009 e 2010

A tabela 2.4 traz números relativos a pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante diversas concessionárias do país durante o ano de 2010:

Tabela 2.4 – Pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante diversas concessionárias do país durante o ano de 2010¹

	PIDs Procedentes	PIDs Improcedentes	Total de PIDs 2010
Concessionária 1	22172	36670	58842
Concessionária 2	22895	13	22908
Concessionária 3	2105	14554	16659
Concessionária 4	4700	11278	15978
Concessionária 5	6501	5565	12066
Concessionária 6	5654	1423	7077
Concessionária 7	4448	2193	6641
Concessionária 8	3173	2831	6004
Concessionária 9	1694	4155	5849
Concessionária 10	1798	3010	4808
Concessionária 11	1982	2597	4579
Concessionária 12	1916	1066	2982
Concessionária 13	1814	873	2687
Concessionária 14	1101	1164	2265
Concessionária 15	903	552	1455
Concessionária 16	551	665	1216
Concessionária 17	924	58	982
Concessionária 18	132	217	349
TOTAL:	<u>84.463</u>	<u>88.884</u>	<u>173.347</u>

¹Fonte: Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Ao final, importa destacar os dados obtidos através de processo que tramita perante a ANEEL [processo nº 48500001198-201014], relacionados a pedidos de indenização por danos elétricos e relativos às concessionárias distribuidoras do Estado de São Paulo, demonstrados através da figura 2.12:

Figura 2.12. Números correspondentes a pedidos de indenização por danos elétricos deferidos, indeferidos, cancelados e pagos pelas concessionárias do Estado de São Paulo durante os anos de 2009, 2010 e 2011

Do exposto, demonstrada a relevância do assunto analisado através do presente trabalho, em face da constatação do elevado número de pedidos de ressarcimento por danos elétricos formulados perante diversas concessionárias do país, e tendo em vista, ainda, os valores financeiros envolvidos, pretende-se, por meio desta dissertação aprofundar no estudo dos pedidos de indenização por danos elétricos e dos fatores envolvidos, destrinchando a legislação que permeia o assunto a fim de se elucidar aquelas situações em que de fato o ressarcimento de danos é devido e

aqueles casos em que o dever de reparar inexistente, haja vista a incidência de uma excludente de responsabilidade, eximindo, pois, a concessionária de energia elétrica do dever de indenizar os danos ocasionados.

2.3 Considerações finais

As informações sintetizadas neste capítulo esclarecem a relevância que o assunto ora em discussão possui diante do cenário nacional. Os dados aqui apresentados deixam claro que os fenômenos supostamente responsáveis pelos danos reclamados possuem distintas naturezas físicas, fato este que, somado à diversidade de equipamentos reclamados, evidenciam que o tema em pauta se mostra extremamente complexo quanto ao processo decisório sobre a consistência ou não dos diversos pedidos exemplificados. De fato, os números de pedidos, os valores envolvidos e a tendência do mercado sustentam a tese de que os problemas tendem a se agravar e, à luz destes aspectos, emerge cristalina a importância da adoção de meios mais eficazes para a solução das contendas com o devido embasamento científico, técnico e legal.

Para se atingir tais metas, as informações aqui ressaltadas enfatizam a importância da busca por procedimentos que conduzam a uma clara identificação da origem do distúrbio supostamente atribuído aos danos, o conhecimento dos padrões de suportabilidade dos produtos, o desenvolvimento de métodos e processos sustentados por sólidas bases da engenharia e, por fim, a imprescindibilidade de observância da legislação vigente, a fim de se alcançar um processo de análise dos pedidos de indenização por danos elétricos, pareceres e decisões mais justos.

Situado, pois, dentro do norte das questões jurídicas imprescindíveis aos processos decisórios, este trabalho prossegue, através dos próximos capítulos, em apresentar questões diversas que visam, sobremaneira, esclarecer os fundamentos legais e as experiências até então vivenciadas neste campo de atuação.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DO DEVER DE INDENIZAR DAS CONCESSIONÁRIAS DE ENERGIA ELÉTRICA

3.1 Considerações iniciais

Não obstante as questões técnicas e científicas sobre o tema em pauta sejam relativamente difundidas entre as empresas concessionárias de energia elétrica, reconhece-se, no contexto da prestação dos serviços de distribuição da elétrica, a necessidade de um maior conhecimento e divulgação das bases que regem a relação jurídica existente entre o supridor e o consumidor.

Neste cenário, este capítulo tem por meta apresentar uma síntese do aparato legal que disciplina os direitos e deveres entre as partes. Para tanto, a estrutura estabelecida a seguir visa, de modo pontual, contemplar questões diversas como: responsabilidade civil e seus pressupostos, arcabouço legal que rege a responsabilidade das concessionárias – distribuidoras – de energia elétrica em relação aos danos elétricos ocasionados ao consumidor em razão de falha ou defeito na prestação do serviço público de energia elétrica, o papel da agência reguladora na mitigação dos problemas existentes entre as concessionárias de energia elétrica e seus usuários e as Resoluções normativas editadas pela ANEEL, dentre outros pontos relevantes.

3.2. Evolução da responsabilidade civil

Como sabido, vigora no ordenamento jurídico pátrio a premissa de que aquele que causa um dano a outrem tem o dever de o ressarcir, de modo a propiciar que a vítima retorne ao estado anterior no qual se encontrava.

Nesse sentido, essencial salientar o quanto explicitado por Rodrigues [10]:

“Princípio geral de direito, informador de toda a teoria da responsabilidade, encontrado no ordenamento jurídico de todos os povos civilizados e sem o qual a vida social é quase inconcebível, é aquele que impõe a quem causa dano a outrem o dever de o reparar”

E nesse ínterim, não é demais destacar que a obrigação de reparar o dano a outrem ocasionado encontra-se inserida na ciência jurídica dentro da chamada Responsabilidade Civil.

No que tange ao instituto da responsabilidade civil, ora em apreço, constata-se a pertinência das explanações efetuadas por Cavalieri Filho [11], nos seguintes termos:

“O anseio de obrigar o agente, causador do dano, a repará-lo inspira-se no mais elementar sentimento de justiça. O dano causado pelo ato ilícito rompe o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima. Há uma necessidade fundamental de se restabelecer esse equilíbrio, o que se procura fazer recolocando o prejudicado no *statu quo ante*. Impera neste campo o princípio da restituição *in integrum*, isto é, tanto quanto possível, repõe-se a vítima à situação anterior à lesão. Isso se faz através de uma indenização fixada em proporção ao dano.”

Consoante explicita o autor em [11] “A violação de um dever jurídico configura o ilícito, que, quase sempre, acarreta dano para outrem, gerando um novo dever jurídico, qual seja, o de reparar o dano”

Pondera, contudo:

“Só se cogita, destarte, de responsabilidade civil onde houver violação de um dever jurídico e dano. Em outras palavras, responsável é a pessoa que deve ressarcir o prejuízo decorrente da violação de um precedente dever jurídico. E assim é porque a responsabilidade pressupõe um dever jurídico preexistente, uma obrigação descumprida.”

Carvalho Filho [12] salienta que a responsabilidade civil tem como pressuposto o dano (ou prejuízo) e, desse modo, o sujeito só é civilmente responsável se sua conduta, ou outro fato, provocar dano a terceiro, pois sem o dano inexistente a responsabilidade civil. Lembra o autor que toda responsabilidade rende ensejo à determinada sanção e que, no caso da responsabilidade civil, a sanção aplicável é a indenização, que se configura como o montante pecuniário que representa a reparação dos prejuízos causados pelo responsável.

O Código Civil Brasileiro dispõe em seu artigo 186 que “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

Por sua vez, o artigo 927 do mesmo diploma legal preceitua que “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Essencial ponderar que a responsabilidade civil sempre existiu, entretanto, a que vigora na atualidade é resultado da evolução da sociedade, tendo em vista que a reparação do dano nas sociedades primitivas era feita através da violência coletiva, consistente na reação conjunta de um grupo contra o agressor.

Em seguida, passou-se para um estágio no qual imperava a vingança privada e a reparação era alicerçada na Lei de Talião, que trazia consigo o famoso jargão “olho por olho, dente por dente”, ou seja, a justiça era feita com as próprias mãos e o Estado pouco poderia intervir.

Contudo, em Roma observou-se uma evolução no que se refere à responsabilidade, partindo-se do princípio de que o dever de indenizar consubstanciado na culpa por danos injustamente provocados se constatava independentemente da relação obrigacional pré-existente. Essa seria a responsabilidade extracontratual ou aquiliana. Vale ressaltar que a “Lex Aquilia” foi um plebiscito aprovado entre o final do séc. III a início do séc. II a.C., que possibilitou atribuir ao titular do bem o direito de obter o pagamento de uma penalidade em dinheiro de quem tivesse destruído ou deteriorado seus bens. A ideia de culpa é centralizadora nessa forma de reparação e é traduzida no dolo, imperícia, imprudência ou negligência. Entretanto, em não se constatando a culpa, o causador do dano era isento de qualquer responsabilidade. O Estado passou a interferir nos conflitos privados, fixando o valor do prejuízo.

Porém, com a evolução da sociedade, a ideia de culpa já não era mais suficiente para dirimir as controvérsias envolvendo danos, em razão de sua subjetividade, motivo pelo qual se constatarem severas críticas à teoria clássica da responsabilidade subjetiva.

No que se refere às críticas desferidas à teoria clássica da responsabilidade subjetiva, respaldada na culpa, destaque seja conferido aos ensinamentos trazidos por Souza [13]:

“Mesmo com toda sua imponentia, conquistada a duras penas e consagrada em praticamente todos os ordenamentos jurídicos civilizados, à teoria clássica da responsabilidade subjetiva estava reservado o mais intenso dos ataques doutrinários que talvez se tenha registrado na evolução de um instituto jurídico, conforme dá conta Alvino Lima.

Isso porque o surto do progresso, o desenvolvimento industrial e a multiplicidade dos danos acabaram por ocasionar o surgimento de novas teorias, tendentes a propiciar maior proteção às vítimas, que se viam invariavelmente irressarcidas por não conseguirem comprovar a culpa do agente causador do dano, não lhes socorrendo, pois, a teoria clássica da responsabilidade subjetiva.”

Desse modo, passou-se a admitir a responsabilidade independentemente da culpa, dada a dificuldade que se apresentava para que se vislumbrasse a indenização em algumas situações, não obstante se verificasse a constatação do dano e do nexo causal entre a conduta do agente e o dano ocasionado. Do exposto, paulatinamente firmou-se a responsabilidade objetiva, que prescinde do elemento culpa para se concretize o dever de indenizar, fundada no risco, sendo esta a modalidade de responsabilidade civil à qual particularmente será conferido destaque no presente estudo.

3.3. Pressupostos da responsabilidade civil

Feitas breves considerações acerca da evolução da responsabilidade civil, importante ponderar que, para que esta reste configurada, faz-se imprescindível a presença de alguns requisitos ou pressupostos.

Assim sendo, essencial elencar os pressupostos da responsabilidade civil. São eles:

- (i) *o dano*: é o principal pressuposto da responsabilidade civil, uma vez que sem dano não há que se cogitar em responsabilidade civil;

Consoante Orgaz, citado por Rizzardo em [4], “o dano pode ser traduzido na lesão de um direito ou de um bem jurídico qualquer”.

Cavaliere Filho [11] conceitua o dano como sendo “a subtração ou diminuição de um bem jurídico, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial,

quer se trate de um bem integrante da própria personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade, etc.”

Como sabido, o dano pode ser material ou moral, sendo este aquele que atinge a honra, a integridade, a *psiqué* da vítima, enquanto aquele representa uma efetiva diminuição do patrimônio da vítima.

Rizzardo [4] lembra, nesse ínterim, que o dano pode atingir a universalidade de bens existentes, como o patrimônio material ou econômico, ou ainda os valores espirituais e interiores, o nome, a boa fama, o conceito social, a paz, a liberdade, a honra, a intimidade, a normalidade corporal, a apresentação ou integridade física, as relações sociais, a amizade, a tranquilidade das pessoas, destacando, contudo, que

“o acervo de bens ou de valores existentes deve revelar estimativa a ser protegida pelos sistemas jurídicos, ou amparado nos ordenamentos legais, de sorte que a sua violação ou ofensa importe em infringir a lei, ou em atentar contra o estado de direito, sujeitando-se o infrator às cominações decorrentes”.

Desse modo, emerge cristalino que, para que reste caracterizado o dano, faz-se imprescindível a comprovação de uma conduta antijurídica e que esta importe em violação de um direito juridicamente respaldado, trazendo uma consequência à vítima, pois do contrário não há que se cogitar em responsabilidade civil.

No dizeres de Cavalieri Filho [11], o dano patrimonial ou material “atinge os bens integrantes do patrimônio da vítima, entendendo-se como tal o conjunto de relações jurídicas de uma pessoa apreciáveis economicamente.”

Não se pode olvidar que o dano material subdivide-se, ainda, em duas espécies, quais sejam, os danos emergentes e os lucros cessantes, sendo aqueles a diminuição efetiva e imediata no patrimônio da vítima, enquanto estes representam o que a vítima deixou de lucrar.

Cavalieri Filho [11] esclarece que o ato ilícito pode produzir não apenas efeitos diretos e imediatos no patrimônio da vítima (dano emergente), mas também mediatos ou futuros, reduzindo ganhos, impedindo lucros, e assim por diante, sendo estes o equivalente aos lucros cessantes.

Do exposto, resta evidente que sem a constatação do dano, não há que se falar em responsabilidade civil. Conforme asseverado por Cavalieri Filho [11], “pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem dano.”

- (ii) *Conduta*: consistente na ação ou omissão por parte do agente causador do dano, que viola direitos causando dano a outrem;

Consoante explicitado por Rocha [14], a responsabilidade, tanto objetiva quanto subjetiva, deverá sempre conter como elemento essencial uma conduta, sendo que esta seria um comportamento humano, comissivo ou omissivo, voluntário e imputável. Salaria o autor, ainda em [14], que sempre haverá uma conduta do agente, quer seja ativa, que consiste no ato doloso ou imprudente, quer seja passiva, que retrata através da negligência e que vai causar dano a alguém. Por fim, ressalta que a omissão ocorre quando o agente, tendo o dever de agir de determinada maneira, deixa de fazê-lo.

Diniz, citada por Rocha [14], conceitua conduta como sendo:

“Ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiros, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos lesados.”

Garcia [15] esclarece que a obrigação indenizatória pode resultar de uma ação indevida que vem a provocar danos e, em se tratando da concessão do serviço público de energia elétrica exemplifica como tal a conexão incorreta de um transformador, a suspensão indevida do fornecimento ou a ofensa a um consumidor por um funcionário da concessionária no exercício de suas funções. Destaca, contudo, ainda em [15] que a responsabilidade pode ainda advir de um comportamento passivo e, uma vez mais relacionando a concessão de energia elétrica, exemplifica a negligência na adoção de medidas que a concessionária estava obrigada a implementar, como se verifica nos casos de falta de manutenção das instalações ou da adoção de medidas preventivas de acidentes, tanto em relação ao pessoal próprio como a terceiros.

- (iii) o nexo causal entre a conduta do agente causador e o dano experimentado;

Comprovado o dano faz-se indispensável a constatação do nexo causal entre a conduta praticada pelo agente causador do dano e o dano ocasionado. Consoante explicita Rizzardo [4] “faz-se necessário a verificação de uma relação, ou liame, entre o dano e o causador, o que torna possível a sua imputação a um indivíduo.”

Gagliano salienta em [16] que “assim como no direito penal, a investigação deste nexo que liga o resultado danoso ao agente infrator é indispensável para que se possa concluir pela responsabilidade jurídica deste último”, acrescentando o autor que trata-se, pois, de elo etiológico, do liame, que une a conduta do agente (positiva ou negativa) ao dano.

- (iv) em se tratando de responsabilidade subjetiva, a culpa *lato sensu*

Importante ponderar que, em se tratando de responsabilidade subjetiva faz-se indispensável a comprovação do elemento culpa, que pode ser traduzido no dolo do agente ou ainda na culpa através de imprudência, negligência ou imperícia, sem o qual não se aperfeiçoa a responsabilidade civil subjetiva.

Embora o elemento culpa não tenha perdido o status de pressuposto da responsabilidade civil, consoante alerta Simão em [17], sendo, pois, elemento imprescindível à concretização da responsabilidade subjetiva, faz-se dispensável para que se verifique o dever de indenizar naquelas situações envolvendo a responsabilidade objetiva.

Isto se deve em parte ao fato de que, com a evolução da responsabilidade civil, foi-se constatando que em algumas situações, o ônus de provar a culpa tornava-se inviável àquele que sofrera um dano face à dificuldade apresentada e, portanto, a imputação de tal ônus àquele que pretendia a reparação de um dano, por muitas

vezes, representava óbice intransponível, prejudicando sobremaneira aqueles considerados hipossuficientes na relação jurídica existente.

Essencial destacar os ensinamentos trazidos por Simão [17]:

“A culpa que, na teoria clássica era requisito essencial para que surgisse o dever de indenizar, vem sendo paulatinamente desconsiderado pelo direito, sendo que em casos cada vez mais frequentes, v.g responsabilidade objetiva, por força de lei (CDC, art. 12), torna-se irrelevante a sua existência daí porque não pode fazer parte da definição.

Pode-se dizer, inclusive, que existe uma verdadeira tendência do legislador em desprestigiar o elemento da culpa mormente no caso da proteção dos interesses meta individuais e dos hipossuficientes. Exemplo claro disto é a relação de consumo”

Por conseguinte, depreende-se que o ordenamento jurídico pátrio foi acolhendo paulatinamente a responsabilidade na sua modalidade objetiva, segundo a qual não há a necessidade de se comprovar a culpa do agente causador do dano para que surja o dever de indenizar, bastando que estejam presentes os outros requisitos elencados, sendo eles o dano, a conduta praticada pelo agente causador do dano – consistente na ação ou omissão que causa danos a outrem – e, principalmente, a constatação do nexos causal, isto é, um liame entre a conduta praticada pelo agente causador do dano e o dano experimentado pela vítima, sem o qual não se configura o dever de indenizar.

Após apresentados os fundamentos do instituto da responsabilidade civil e seus pressupostos, faz-se premente a análise da responsabilidade civil do Estado – com destaque para a sua responsabilidade pela concessão dos serviços públicos – e, principalmente, das empresas prestadoras de serviços públicos, dentre as quais se inserem as concessionárias de energia elétrica para, em seguida, trazer à baila o arcabouço legislativo que fundamenta o dever destas de indenizar os danos sofridos por seus usuários, bem ainda elencar aquelas situações em que se vislumbra a incidência de alguma excludente de responsabilidade por parte daquelas, elidindo, pois, o seu dever de indenizar.

3.4 Breve histórico acerca da responsabilidade civil do Estado

A Constituição Federal de 1988 acolheu a responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito público de direito privado prestadoras de serviço público, consubstanciada no risco administrativo, especificamente em seu artigo 37, § 6º, consoante será exaustivamente tratado no tópico seguinte.

Importante destacar, contudo, que a responsabilidade civil do Estado – a qual tem-se por estendida às pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos –, nem sempre fora reconhecida, tendo sofrido profundas transformações ao longo do tempo, passando de um estágio de total irresponsabilidade pelos atos praticados para se chegar à responsabilidade civil do Estado e, por conseguinte, das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos, que na atualidade respondem pelos danos por eles ocasionados independentemente da constatação de culpa.

Todavia, até se chegar à teoria da responsabilidade objetiva do Estado, que dispensa o elemento culpa para que surja o dever de indenizar, o Estado atravessou um período de irresponsabilidade, passando pela Teoria da Responsabilidade com culpa, seguida da Teoria da Culpa Administrativa.

Num primeiro momento, então, prevalecia a irresponsabilidade do Estado, sob o espírito de que “Le roi ne peut mal faire”, como se afirmava na França, ou consoante a versão inglesa, “The King can do not wrong”.

Em seguida passou-se ao princípio da responsabilidade estatal, baseada na Teoria da Responsabilidade com Culpa, marcando a responsabilização do Estado no caso de ação culposa do seu agente. Entretanto, distinguiam-se para tanto os atos de império e os atos de gestão, sendo estes aqueles que se aproximam com os atos do direito privado, enquanto aqueles correspondiam aos atos coercitivos porque decorriam do poder soberano do Estado. A responsabilização estatal restringia-se aos atos de gestão, pois os atos de império eram regidos pelas normas de direito público, protetivas da figura estatal, causando, dessa maneira, inconformismo, além de dúvidas e confusões, tendo em vista que por diversas vezes era difícil distinguir os atos de império dos atos de gestão.

A Teoria da Responsabilidade com Culpa deu lugar à Teoria da Culpa Administrativa ou da Responsabilidade por “faute du service”, baseada na culpa. Para que se configurasse o dever de indenizar, não havia, portanto, a necessidade de apontar o agente causador do dano, bastando comprovar que houve a inexistência ou o mau funcionamento do serviço e que, em consequência, teria o Estado atuado culposamente, cabendo à vítima provar o elemento culpa.

Após atravessar as fases apresentadas, chegou-se modernamente à admissão da responsabilidade sem culpa, consagrada pela teoria da responsabilidade objetiva do Estado, que dispensa a averiguação do elemento culpa em relação ao fato danoso, sob o fundamento de que o Estado tem maior poder, sendo de fato jurídica, política e economicamente mais poderoso, ao passo que o administrado, ao contrário, tem posição de subordinação, consoante aduz Carvalho Filho [12].

E diante disso, conforme salienta o autor [12], o Estado teria que arcar com um risco natural decorrente de suas numerosas atividades, visto que à maior quantidade de poderes haveria de corresponder um risco maior, surgindo, pois, a teoria do risco administrativo, como fundamento da responsabilidade objetiva do Estado.

Assim sendo, conclui-se que prepondera hodiernamente a responsabilidade estatal fundada na teoria do risco administrativo, bastando para que se configure o dever de indenizar a comprovação do dano e do nexo causal entre a ação ou omissão estatal e o dano alardeado.

Imperioso destacar, todavia, que existe divergência doutrinária no que se refere à responsabilidade objetiva em se constatando uma omissão por parte das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos, uma vez que grande parte da doutrina entende que nesses casos há necessidade de se comprovar a culpa para que se configure o dever de indenizar, incidindo, pois, a responsabilidade subjetiva em tais situações, em que pese entendimento em contrário.

Contrariamente, pequena parte da doutrina entende que o art. 37, § 6º da Constituição Federal alude tanto à conduta comissiva quanto à conduta omissiva por parte das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de

serviços públicos, bastando para que se verifique o dever de ressarcir a ocorrência do dano e a constatação do nexo causal entre este e a conduta comissiva ou omissiva por parte daquelas, desde que a ação ou a omissão constatada seja determinante, sem a qual o dano não se verificaria. Dentre os seguidores dessa corrente encontra-se Carlos Roberto Gonçalves.

Não obstante o acima esposado, não há dúvidas de que a maior parte da doutrina entende que somente incide a responsabilidade objetiva alicerçada no risco por parte das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos em se tratando de atos comissivos, pois em se tratando de omissão por parte daqueles, estar-se-á diante da responsabilidade subjetiva. E assim sendo, nos casos em que se vislumbra a ocorrência de danos por omissão, as pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos somente serão responsabilizadas em se constatando a presença dos elementos caracterizadores da sua culpa, incidindo, pois, a responsabilidade civil na modalidade subjetiva *in casu*.

Nesse sentido, essencial a transcrição de trecho extraído da obra de Bandeira de Mello [18]:

“Quando o dano foi possível em decorrência de uma omissão do Estado (o serviço não funcionou, funcionou tardia ou ineficientemente) é de aplicar-se a teoria da responsabilidade subjetiva. Com efeito, se o Estado não agiu, não pode, logicamente, ser ele o autor do dano. E, se não foi o autor, só cabe responsabilizá-lo caso esteja obrigado a impedir o dano. Isto é: só faz sentido responsabilizá-lo se descumpriu dever legal que lhe impunha obstar ao evento lesivo.”

Nesse diapasão também se manifesta Carvalho Filho[12]:

“O Estado causa danos a particulares por ação ou omissão. Quando o fato administrativo é comissivo, podem os danos ser gerados por conduta culposa ou não. A responsabilidade objetiva do Estado se dará pela presença dos seus pressupostos – o fato administrativo, o dano e o nexo causal.

Todavia, quando a conduta estatal for omissiva, será preciso distinguir se a omissão constitui, ou não, fato gerador da responsabilidade civil do Estado. Nem toda conduta omissiva retrata um desleixo do Estado em cumprir um dever legal; se assim for, não se configurará a responsabilidade estatal. Somente quando o Estado se omitir diante do dever legal de impedir a ocorrência do dano é que será responsável civilmente e obrigado a reparar os prejuízos.

A consequência, dessa maneira, reside em que a responsabilidade civil do Estado, no caso de conduta omissiva, só se desenhará quando presentes estiverem os elementos que caracterizam a culpa. A culpa origina-se, na espécie, do descumprimento do dever legal, atribuído ao Poder Público, de impedir a consumação do dano. Resulta, por conseguinte, que, nas omissões estatais, a teoria da responsabilidade objetiva não tem perfeita aplicabilidade, como ocorre nas condutas comissivas.”

Além do mais, salienta o autor que o artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, estabelece que “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei”, indicando que a responsabilidade objetiva ou sem culpa, pressupõe menção expressa em norma legal.

Por fim, insta salientar que aqueles que se filiam ao entendimento de que o art. 37, § 6º da Constituição Federal só se aplica nos casos de ação por parte dos agentes públicos, argumentam que o referido dispositivo legal trouxe o verbo causar em seu texto, pelo que não há que se cogitar na responsabilidade civil em sua modalidade objetiva em se tratando de atos omissivos de seus agentes. Por conseguinte, considerando que o art. 37, § 6º da Constituição Federal não incluiu em seu conteúdo a conduta omissiva do Estado e tampouco o art. 43 do Código Civil, não há que se falar em responsabilização objetiva no caso de omissão, havendo necessidade de comprovar a culpa.

Do exposto, emerge cristalino que, respeitados os entendimentos em contrário, para a maioria da doutrina o art. 37, § 6º da Constituição Federal refere-se à conduta comissiva por parte das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos, não havendo que se cogitar na responsabilidade objetiva, fundada no risco administrativo, em se tratando de conduta omissiva.

Ao final, essencial salientar que, muito embora a maior parte da doutrina filie-se ao entendimento de que em se vislumbrando danos em decorrência de uma omissão estatal, há necessidade de comprovação da culpa para que surja o dever de indenizar, o Supremo Tribunal Federal vem manifestando reiteradamente entendimento contrário, no sentido de que a responsabilidade objetiva prevista no art. 37, § 6º, da Constituição Federal abrange os atos omissivos, merecendo atenção nesse particular a controvérsia em comento.

3.5. Responsabilidade civil no contexto das distribuidoras de energia elétrica

3.5.1. A teoria do risco administrativo

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu a responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos, especificamente em seu artigo 37, § 6º, alicerçada na teoria do risco administrativo, o que significa dizer que o elemento culpa faz-se dispensável para que se configure o dever de indenizar.

Essencial a sua transcrição:

“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

...

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.”

Desse modo, resta evidente que as pessoas jurídicas de direito público, bem como as de direito privado prestadoras de serviços públicos, são responsáveis pelos danos a outrem ocasionados, determinando-se, porquanto, o seu dever de reparação.

Vale lembrar que o dispositivo legal em apreço se estende às concessionárias de energia elétrica, tendo em vista que estas entidades são prestadoras de serviços públicos.

Consoante se depreende do disposto no art. 21, inciso XII da Constituição Federal, são de competência da União à exploração, de maneira direta ou indireta, mediante autorização, concessão ou permissão, dos serviços que envolvem as instalações de energia elétrica.

Nesse contexto, importa trazer à colação o artigo supramencionado:

Art. 21. Compete à União:

(...)

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

- a) os serviços de radiodifusão sonora, e de sons e imagens;(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 8, de 15/08/95:)
 - b) os serviços e instalações de energia elétrica e o aproveitamento energético dos cursos de água, em articulação com os Estados onde se situam os potenciais hidroenergéticos;
 - c) a navegação aérea, aeroespacial e a infra-estrutura aeroportuária;
 - d) os serviços de transporte ferroviário e aquaviário entre portos brasileiros e fronteiras nacionais, ou que transponham os limites de Estado ou Território;
 - e) os serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros;
 - f) os portos marítimos, fluviais e lacustres;
- (destaques inseridos)**

Importante destacar, outrossim, o quanto previsto pelo art. 175 da Constituição Federal, que estabelece caber ao Poder Público, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, a prestação dos serviços públicos, nos termos seguintes:

Art. 175 - Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único - A lei disporá sobre:

- I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;
- II - os direitos dos usuários;
- III - política tarifária;
- IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Do exposto, resta inconteste que compete à União, seja diretamente ou indiretamente a prestação do serviço público de energia elétrica e, nesse ínterim, vale lembrar que serviço público pode ser definido como toda atividade desempenhada direta ou indiretamente pelo Estado, visando suprir as necessidades essenciais do cidadão, da coletividade ou do próprio Estado.

Desse modo, as empresas privadas, quando lhes é atribuído o dever de executar os serviços de interesse público, seja através de concessão, permissão ou autorização, respondem pelos danos causados pela falha ou defeito na prestação de seus serviços, na qualidade de prestadoras do serviço público a elas confiado.

Como muito bem ponderado por Cavalieri Filho [11], “Em outras palavras a finalidade da norma constitucional foi estender aos prestadores de serviços públicos a mesma responsabilidade que tem a Administração Pública quando os presta diretamente.”

Nesse sentido, conclui o autor, ainda em [11]:

“Quem tem os bônus deve suportar os ônus. Aquele que participa da Administração Pública, que presta serviços públicos, usufruindo os benefícios dessa atividade, deve suportar seus riscos, deve responder em igualdade de condição com o Estado, em nome de quem atua.”

É nesse contexto que se insere a responsabilidade civil das concessionárias de energia elétrica, prestadoras de serviço público, na medida em que essas entidades têm o dever de executar o serviço público de energia elétrica de interesse público que lhes foi confiado, seja através de concessão, autorização ou permissão.

Forçoso considerar que as distribuidoras de energia elétrica são, de fato, verdadeiras prestadoras do serviço público de energia elétrica e, portanto, respondem por eventuais danos ocasionados pela falha ou deficiência na sua prestação independentemente de culpa, haja vista incidir sob estas a responsabilidade civil em sua modalidade objetiva, fundada no risco.

Do exposto, emerge cristalino que não há necessidade de se comprovar a culpa da distribuidora para que se vislumbre o dever de indenizar os danos por esta ocasionados, bastando para tanto a comprovação da existência do dano e a constatação do nexo causal entre eventual falha ou deficiência na prestação do serviço público prestado e o dano ocasionado.

Em vista de todo o esposado, conclui-se que a responsabilidade civil da Administração Pública e das prestadoras de serviço público, dentre as quais se encontram inseridas as concessionárias de energia elétrica, fundamenta-se na teoria do risco administrativo, consubstanciada, como outrora salientado, no artigo 37, § 6º da Constituição Federal de 1988, respondendo, portanto, a Administração Pública e as concessionárias e permissionárias de serviço público de forma objetiva perante os seus administrados ou usuários.

Contudo, importante ponderar que, muito embora incida a responsabilidade objetiva em se tratando da Administração Pública e das prestadoras de serviços públicos, isto não quer dizer que a Administração Pública e as suas prestadoras de serviço público se verão obrigadas a indenizar em qualquer situação envolvendo danos, tendo em vista que não vigora no ordenamento pátrio a teoria do risco integral, que leva à responsabilidade integral, obrigando-se a indenizar em toda e qualquer circunstância.

A teoria do risco administrativo, como sabido, não significa que a Administração Pública e as prestadoras de serviço público responderão em toda e qualquer situação por eventual dano ocasionado, visto que tal responsabilidade pode ser elidida nos casos em que incidirem as excludentes de responsabilidade civil.

Desse modo, não obstante tenha sido adotada pela Constituição Federal de 1988 a teoria do risco administrativo, nada impede que a responsabilidade do Estado venha a ser elidida ou mitigada.

Nesse sentido cumpre ressaltar os ensinamentos trazidos por Hely Lopes Meirelles, citado por Gonçalves em [19]:

“Assim, se o risco administrativo não significa que a indenização sempre será devida, pois não foi adotada a teoria do risco integral, e se a culpabilidade da vítima está reconhecida e está, quanto ao ofensor, afastada a ilicitude do fato, a douda sentença merece ser mantida. É que, ‘enquanto não evidenciar a culpabilidade da vítima, subsiste a responsabilidade objetiva da Administração. Se total a culpa da vítima, fica excluída a responsabilidade da Fazenda Pública; se parcial, reparte-se o ‘quantum’ da indenização.’ (Hely Lopes Meirelles, ‘Direito Administrativo Brasileiro’, 12ª ed., p.561)” RT, 613:63 e 757:308).”

Faz-se mister ponderar, dessa maneira, que em algumas situações a Administração Pública e as prestadoras de serviços públicos poderão ter por elididas a obrigação de indenizar, ainda que se constatem danos a outrem ocasionados, nos casos em que se vislumbre alguma excludente de responsabilidade civil - assunto esse que será tratado oportunamente no capítulo 4 -, sendo elas a culpa exclusiva da vítima, o fato de terceiro, a força maior ou o caso fortuito, que impedem que se constate o nexo causal entre a ação ou omissão por parte da concessionária de energia elétrica e o dano ocasionado ao consumidor.

Lado outro, insta ressaltar que ainda que não se verifique, no caso concreto, nenhuma das excludentes de responsabilidade, isso não afasta a possibilidade de que a concessionária tenha a sua responsabilidade atenuada, naquelas situações em que se constatar que houve culpa parcial ou concorrente da vítima. Em tal situação, não se estaria negando a responsabilidade da Administração Pública ou de suas prestadoras de serviço público, mas tão somente adotando um parâmetro justo, a fim de atribuir a cada qual as consequências de sua participação na ocorrência do evento danoso.

3.5.2. Da aplicação da lei 8.078/90 (legislação consumerista) os usuários de serviços públicos

Consoante salientado por Aragão em [20], “o status jurídico das pessoas e empresas que usufruem os serviços públicos é uma indagação que há muito inquieta a doutrina”.

Isto se deve ao fato de que as pessoas e empresas que usufruem os serviços públicos podem ser vistos sob duas óticas distintas, quais sejam, privatista ou publicista. A primeira delas, a privatista é protetiva dos hipossuficientes e permeada de normas de ordem pública, principalmente aquelas contidas no CDC. Já a publicista, consoante aduzido por Aragão [20] inclui o cidadão-usuário como integrante de um sistema social de garantia da prestação de determinada atividade essencial para toda a coletividade, como se observa na maioria das leis dos serviços públicos, na Lei Geral de Concessões (Lei nº 8.987/95), e no conceito de serviço público oriundo da própria Constituição Federal.

Salienta o autor que, muito embora as duas óticas apresentadas visem à proteção dos cidadãos, o enfoque é diverso, uma vez que a visão privatista visa a proteção do indivíduo (consumidor) como sujeito hipossuficiente diante do poder econômico das empresas, com foco eminentemente individualista, enquanto a visão publicista almeja a proteção dos cidadãos coletivamente considerados, trazendo em seu cerne o indivíduo enquanto cidadão e integrante de uma coletividade.

E nesse contexto, salienta o autor em [20] a importância de ambas, concluindo que as duas óticas se complementam pelas razões a seguir expostas:

“As duas visões devem, contudo, ser complementares, já que apenas as preocupações de satisfação individual de necessidades muitas vezes não são suficientes para manter o sistema coletivo de prestação funcionando. Por outro lado, as preocupações solidarísticas coletivas também não são mais suficientes para dar conta de um conjunto de serviços públicos cada vez mais submetidos à concorrência e aos direitos fundamentais dos usuários frente às prerrogativas estatais tradicionalmente admitidas na prestação dos serviços públicos”.

Por sua vez, Amaral [21] manifesta o seu entendimento de que usuário de serviço público não é consumidor sob a ótica jurídica, através seguintes palavras:

“A partir dessa concepção, parece-me que se está incorrendo em um equívoco generalizado quando se afirma que o usuário de serviço público é um consumidor. Considerar-se o usuário como consumidor do serviço público a ele prestado pela concessionária talvez seja possível sob a ótica econômica. Mas sob a ótica jurídica o usuário de serviço público e o consumidor estão em situações distintas. Uma coisa é a relação jurídica de serviço público. Outra, a de consumo.”

E acrescenta:

“A relação jurídica entre concessionária e usuário não pode ser equiparada à existente entre duas pessoas privadas, que atuam na defesa de seus interesses específicos. O serviço público, cujo exercício é atribuído à concessionária, continua na titularidade e sob a responsabilidade do poder concedente. Perante a relação de consumo, diversamente, o Poder Público atua como “protetor” da parte considerada hipossuficiente, que, em regra, é o consumidor. A concessionária é obrigada a prestar o serviço cujo exercício lhe foi atribuído, mas o poder concedente continua com o dever constitucional de prestá-lo, embora escolha a opção de fazê-lo indiretamente sob regime de concessão ou permissão, como lhe é autorizado pelo art. 175 da Constituição. O inadimplemento pela concessionária gera sua responsabilidade perante o usuário, mas também é responsável, solidariamente, o poder concedente, na medida em que mantém a titularidade do serviço concedido.”

O autor [21] finaliza as suas ponderações esclarecendo que o tratamento dado ao usuário de serviço público pela Constituição e pela lei é diverso do dispensado ao consumidor, e que o artigo 27 da Emenda Constitucional 19/98 determinou que o Congresso Nacional deveria elaborar “lei de defesa do usuário de serviços públicos”,

estabelecendo-se um prazo de 120 (cento e vinte) dias para tanto. Todavia, tal lei não fora elaborada até a atualidade, concluindo que, desse modo, o usuário de serviço público tem tido sua defesa baseada em uma lei (Lei 8.078/90) que claramente não se aplica à relação de serviço público, e sim à de consumo, conceitualmente diversa daquela.

Entretanto, em que pese as percutientes razões trazidas pelo autor, adota-se no presente estudo, filiando-se ao entendimento de outros doutrinadores, o posicionamento de que não dispondo o usuário de serviço público de uma legislação específica que assegure e respalde os seus direitos e obrigações enquanto usuários e, havendo uma necessidade de interpretação lógico-sistemática de todo o sistema jurídico, deve-se recorrer à aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) na relação existente entre as pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos (dentre as quais estão inseridas as concessionárias de energia elétrica) e seus usuários, tendo em vista ainda o disposto no art. 7º da Lei 8.987/95.

De outro norte, importante ressaltar que a Lei 8.078/90 encontra-se em harmonia com o quanto previsto pela Constituição Federal, inclusive tendo sido criada em decorrência de preceito constitucional.

É cediço que as normas trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor são de ordem pública e, portanto, de observância obrigatória. Pertinente, dentro desse contexto, trazer à baila o quanto explicitado por Cavalieri Filho em [11]:

“Em cumprimento ao disposto na Constituição Federal, que em seu art. 5º, XXXII, determina que o “Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, em março de 1991 entrou em vigor o Código de Defesa do Consumidor, cuja disciplina provocou uma verdadeira revolução em nossa responsabilidade civil. Em virtude da origem constitucional do mandamento da defesa do consumidor, o art. 1º desse diploma legal auto define suas normas como sendo de ordem pública e interesse social, vale dizer, de aplicação necessária e observância obrigatória, pois, como de todos sabido, as normas de ordem pública são aquelas que positivam os valores básicos de uma sociedade. Essa lei, a fim de dar cumprimento à sua vocação constitucional criou uma sobre estrutura jurídica multidisciplinar, aplicável a todas as relações de consumo, onde quer que vierem a ocorrer – no Direito Público ou Privado, contratual ou extracontratual, material ou processual; institui uma disciplina jurídica única e uniforme destinada a tutelar os direitos materiais ou morais de todos os consumidores em nosso país.”

Ante o exposto, merecem destaque as particularidades trazidas ao tema em foco pela Lei nº 8.078/90 – conhecida como Código de Defesa do Consumidor, a qual, em face da ausência de legislação específica voltada aos direitos do usuário de serviço público, é aplicada na relação existente entre os usuários de serviço público e as pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos – em que pese o respeito conferido a posicionamentos em contrário.

Importante destacar, contudo, que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos usuários de serviços públicos deve se verificar de maneira cautelosa.

Nesse sentido manifesta-se Aragão em [20]:

“Diante dessa tendência, o Legislador brasileiro veio a de fato contemplar a aplicação do CDC aos serviços públicos, o que, contudo, não pode levar à sua aplicação indiscriminada a eles. Como veremos ao longo desse Estudo, há uma série de normas consumeristas cuja aplicação aos serviços públicos acabaria por desnaturá-los enquanto sistema social – não individual – de proteção, subvertendo-lhes a natureza.”

Aplicando-se, pois, a Lei 8.078/90 à relação existente entre os usuários e as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviço público, depreende-se dos artigos 3º, 4º e 22 da Lei nº 8.078/90 que o prestador de serviço público é responsável pelos danos ocasionados ao consumidor.

Nesse íterim, essencial a transcrição do quanto previsto pelo artigo 22 do referido diploma legal, que traz em sua leitura o dever de reparar os danos causados, nos seguintes termos:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Além do mais, importante destacar que o Código de Defesa do Consumidor traz em seu cerne a responsabilidade objetiva, segundo a qual, conforme exhaustivamente exposto, faz-se prescindível a comprovação da culpa para que se concretize o dever de indenizar:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

...

Por todo o exposto, depreende-se que o Código de Defesa do Consumidor vem sendo aplicado às relações envolvendo usuários de serviços públicos, inclusive naquelas situações envolvendo danos ao usuário em decorrência da prestação do serviço público de energia elétrica, entendimento este que vem sendo ratificado por reiteradas decisões provenientes dos Tribunais pátrios.

3.5.3. Do dever de reparação de danos pelas concessionárias de serviços públicos consoante o disposto na lei 8.987/95

Acrescente-se, ainda, que a partir da edição da Lei 8.987/1995 a reparação dos danos eventualmente ocasionados pelas concessionárias de serviços públicos passou também a fundamentar-se nos artigos 2º e 25 da referida lei.

O artigo 25 da Lei 8.987/1995 é bastante claro ao estabelecer que a concessionária responde por todos os prejuízos causados aos usuários ou a terceiros, nos termos que se seguem:

Art. 25. Incumbe a concessionária a execução do serviço concedido, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenua essa responsabilidade.

§ 1º Sem prejuízo da responsabilidade a que se refere este artigo, a concessionária poderá contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço concedido, bem como a implementação de projetos associados.

§ 2º Os contratos celebrados entre a concessionária e os terceiros a que se refere o parágrafo anterior reger-se-ão pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e o poder concedente.

§ 3º A execução das atividades contratadas com terceiros pressupõe o cumprimento das normas regulamentares da modalidade do serviço concedido.

Assim sendo, resta evidente que o ordenamento jurídico pátrio acolheu a responsabilidade civil objetiva das concessionárias de energia elétrica, enquanto prestadoras do serviço público de energia elétrica. Portanto, em se vislumbrando a ocorrência de um dano ao consumidor e desde que comprovado o nexo causal entre a falha ou defeito na prestação do serviço público e o dano ocasionado, configurado estará o dever de indenizar por parte das concessionárias de energia elétrica.

3.6. Do papel da agência reguladora na mitigação dos problemas existentes entre as concessionárias de energia elétrica e seus usuários e das resoluções da ANEEL relativas ao ressarcimento de danos elétricos ocorridos nas unidades consumidoras

A Lei 9.427/96 que institui a ANEEL e, disciplina o regime das concessões dos serviços públicos de energia elétrica, estabeleceu em seu artigo 2º, caput, a seguir transcrito, de maneira genérica, a missão regulatória e fiscalizatória da ANEEL. Senão vejamos:

Art. 2º A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL tem por finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal.

E assim sendo, o Decreto 2.335/97, em seu Anexo I, artigo 4º, inciso IV, preceitua que:

Art. 4º. À ANEEL compete:

(...)

IV - regular os serviços de energia elétrica, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor;

(...)

Destarte, no que tange à relação jurídica existente entre as concessionárias de energia elétrica e os consumidores, não se pode afastar a incidência das Resoluções editadas pelo órgão regulador do setor elétrico – ANEEL, uma vez que esta dispõe de competência para expedir atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor, desde que respeitada, por óbvio, a hierarquia de normas existente no ordenamento jurídico pátrio.

Em face do exposto, faz-se pertinente na resolução de conflitos existentes entre usuários de serviço público – tidos como consumidores no presente estudo pelos motivos já explicitados – e as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviço público, outrossim, a análise de Resoluções editadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica, que estabelecem disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico, conjuntamente com o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor e, sobretudo, em consonância com a o que dispõe a Constituição Federal de 1988, que sobrepõe-se à toda e qualquer legislação.

E assim sendo, estando, pois, o órgão regulador apto a editar resoluções, no que tange aos pedidos de ressarcimento por danos elétricos formulados por consumidores, merece observância o quanto disposto pela Resolução normativa nº 414 de 09 de setembro de 2010 (alterada pela Resolução normativa nº 499 de 03 de julho de 2012), que especificamente em seu Capítulo XVI trata do ressarcimento de danos elétricos.

Não se pode perder de vista, contudo, que a Resolução normativa nº 414/2010 incorporou em seu Capítulo XVI, que trata especificamente do ressarcimento de danos elétricos, o quanto disposto pela Resolução normativa nº 61 de 29 de abril de 2004, outrora alterada pela Resolução normativa 360 de 14 de abril de 2009. Vale ponderar, contudo, que a Resolução normativa nº 61/2004 fora revogada pela Resolução 414/2010 após um ano de sua publicação, consoante previsto pelo art. 226 desta última.

Ao se analisar a Resolução nº 414, de 09 de setembro de 2010 editada pela ANEEL, depreendem-se alguns conceitos e procedimentos estabelecidos para fins de ressarcimento e importantes para a compreensão do assunto.

Inicialmente, cumpre ressaltar que a Resolução supracitada, em seu artigo 203 estabelece que as disposições do capítulo XVI, que trata do ressarcimento de danos elétricos, se aplicam, exclusivamente, nos casos de dano elétrico causado a equipamento instalado na unidade consumidora atendida em tensão igual ou inferior a 2,3 kV.

Importa destacar algumas definições trazidas pela Resolução normativa nº 414/2010, relevantes ao ressarcimento de danos elétricos e que, em sua maior parte, incorporou o quanto estabelecido pela Resolução normativa nº 61/2004 alterada pela Resolução normativa 360/2009, sendo elas:

- concessionária: agente titular de concessão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominada distribuidora;
- consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos;
- 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;
- dano moral: qualquer constrangimento à moral ou honra do consumidor, causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a distribuidora, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica provocada pelo fato lesivo;
- distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;
- 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;
- nexo de causalidade: relação causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado;

- permissionária: agente titular de permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominada distribuidora;
- 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;
- 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;

Assim como a Resolução 61/2004, a Resolução 414/2010 editada pela agência reguladora (alterada pela Resolução normativa nº 499/2012) estabelece que não compete às agências estaduais conveniadas e à ANEEL analisar os casos que tenham decisão judicial transitada em julgado, assim como as reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, o que não exclui a responsabilidade da distribuidora nesses casos.

Como sabido o instituto da responsabilidade civil abrange os danos morais e os danos materiais, sendo que estes últimos subdividem-se em danos emergentes e lucros cessantes. Nessa esteira, vale lembrar que o dano emergente consiste na efetiva diminuição do patrimônio do lesado, enquanto o lucro cessante corresponde àquilo que a vítima deixou de lucrar em razão do dano sofrido.

Feitas as considerações supra, vale ponderar que a Resolução normativa nº 414/2010, assim como a revogada Resolução normativa nº 61/2004, limitou a apreciação das reclamações efetuadas em detrimento da concessionária, restringindo-a ao exame de reclamações por danos elétricos.

É certo que para a análise de pedidos de danos morais e lucros cessantes faz-se imprescindível a produção de provas e uma análise minuciosa acerca dos fatores envolvidos e do quanto previsto pela legislação vigente, motivo pelo qual faz-se pertinente deixar que tal análise esteja adstrita ao Judiciário, que terá melhores condições de avaliar tais pedidos à luz de critérios mais justos.

De acordo com o quanto previsto na Resolução normativa nº 414/2010 da ANEEL, o consumidor tem o prazo de até 90 (noventa) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora. Para tanto, deverá fornecer, no mínimo, os seguintes elementos:

- (i) data e hora provável da ocorrência do dano;
- (ii) informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora, ou seu representante legal;
- (iii) relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico;
- (iv) descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca, modelo, etc. e;
- (v) informação sobre o meio de comunicação de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora.

A solicitação de ressarcimento pode ser efetuada através do atendimento telefônico, diretamente nos postos de atendimento presencial, pela internet e outros canais de comunicação que a distribuidora dispuser.

Garcia [15] lembra que este prazo só se aplica para a apresentação pela via administrativa perante a concessionária, que poderá de plano indeferir o pedido no caso de tal prazo não ser respeitado, nada obstando, no entanto, que o consumidor, em tal hipótese, procure o amparo dos Órgãos de Defesa do Consumidor ou a tutela jurisdicional do Estado para, dentro dos prazos prescricionais fixados na legislação ordinária, tratar de obter a indenização pretendida.

É importante não perder de vista que ultrapassado o mencionado prazo estipulado pela Resolução normativa 414/2010 editada pela ANEEL, o consumidor não perde o seu direito ao ressarcimento de danos elétricos ocasionados por falha ou defeito na

prestação do serviço público de energia elétrica, uma vez que, consoante já salientado, na hierarquia de normas existente no sistema jurídico brasileiro, esta norma não se sobrepõe ao Código de Defesa do Consumidor e ao Código Civil, podendo o consumidor lesado recorrer ao judiciário para se ver ressarcido.

Por esse motivo é que muitos estudiosos defendem, inclusive, que tal previsão constante da Resolução normativa editada pela ANEEL não tem validade, por ser ilegal ao contrariar o quanto previsto por legislação hierarquicamente superior. Melhor esclarecendo, considerando que os danos elétricos ocasionados ao consumidor em decorrência de falha ou defeito na prestação do serviço público de energia elétrica equivale a defeito na prestação do serviço previsto pelo art. 14 da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, o prazo previsto para o pedido de ressarcimento é de 5 anos, consoante dispõe o art. 27 desta lei. E ainda que se entendesse aplicável o prazo constante do Código Civil de 2002, esse prazo ultrapassaria em muito os 90 dias estabelecidos pela Resolução normativa, uma vez que aquela lei determina em seu artigo 206, parágrafo 3º, inciso V que prescreve em 3 anos a pretensão de reparação civil.

Vale destacar que, 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 e, consoante alteração trazida pela Resolução normativa nº 499/2010, observando os procedimentos dispostos no Módulo 9 do PRODIST – com vigência a partir de 21.11.2012.

A Resolução 414/2010 disciplina que não descaracteriza o nexo de causalidade, bem como a obrigação de ressarcir o dano reclamado, o uso de transformador depois do ponto de entrega.

Estabelece, ainda, a Resolução em vigor, que a distribuidora pode fazer verificação *in loco* do equipamento danificado, solicitar que o consumidor o encaminhe para oficina por ela autorizada, ou retirar o equipamento para análise, sendo que o prazo máximo para realização da verificação *in loco* ou para que a distribuidora retire o equipamento para análise é de 10 (dez) dias, contados a partir da data da solicitação do ressarcimento. Todavia, quando o equipamento supostamente danificado for

utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, este prazo será de 01 (um) dia útil.

No caso da verificação *in loco* a distribuidora deve agendar com o consumidor a data e o período para tanto com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência, podendo solicitar reagendamento uma única vez, com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência em relação à data previamente marcada e, caso nenhum representante da distribuidora compareça na data e período estabelecidos, o consumidor está autorizado a providenciar o conserto do equipamento danificado, sem que isso represente, contudo, compromisso em ressarcir por parte da distribuidora.

A partir da vistoria, a distribuidora deve informar o consumidor por escrito no prazo máximo de 15 (quinze) dias acerca do resultado do pedido de ressarcimento. Na falta de vistoria, esse prazo deve ser contado a partir da data solicitação do ressarcimento.

Nos casos em que o pedido de ressarcimento for deferido, a distribuidora poderá efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente ou, ainda, providenciar o conserto ou a substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias contados a partir do vencimento do prazo de 15 dias (quinze) que a distribuidora dispõe para informar o consumidor acerca do resultado do pedido de ressarcimento ou da resposta dada pela distribuidora ao consumidor, devendo-se considerar o que ocorrer primeiro.

Vale destacar que, de acordo com a Resolução normativa nº 414/2010 (alterada pela Resolução nº 499/2012), não é considerado ressarcimento o conserto parcial do bem danificado, de modo que este não retorne à condição anterior ao dano, nem o pagamento em moeda corrente em valor inferior ao conserto ou em valor inferior ao de um equipamento novo, quando o conserto for inviável.

Outro aspecto relevante que merece ser ressaltado e relativo ao quanto estipulado pela Resolução normativa supracitada é o fato de que a distribuidora não pode exigir a nota fiscal de conserto ou de compra para efetuar o ressarcimento em moeda

corrente, sendo suficiente a apresentação do orçamento do conserto ou levantamento de preços de um equipamento novo.

Pertinente destacar aqui um aspecto polêmico envolvendo contradição entre o ordenamento jurídico vigente e o quanto previsto pela Resolução normativa nº414/2010 editada pela ANEEL (alterada pela Resolução nº 499/2012), na medida em que referida resolução normativa estipula em seu art. 210, inciso II, que a distribuidora poderá eximir-se do dever de ressarcir se o consumidor providenciar por sua conta e risco a reparação do equipamento, sem aguardar o término do prazo para a verificação pela distribuidora, salvo nos casos em que houver prévia autorização por parte desta. A divergência se constata na medida em que a Lei 8.078/90 não impõe essa restrição ao consumidor, de maneira que, ainda que este tenha optado por proceder ao conserto de equipamento que julga ser imprescindível a utilização antes da verificação pelo representante da distribuidora, não haveria que se falar em perda do direito à indenização, desde que, por óbvio, reste comprovado que o dano se vislumbrou em virtude de perturbação ou anomalia do sistema elétrico e seja apresentada prova do conserto do equipamento danificado em sua decorrência.

Importante elucidar, ademais, que na hipótese de indeferimento do pedido de ressarcimento, a distribuidora deve informar ao consumidor por meio de documento padronizado, contendo:

- (i) identificação da unidade consumidora e de seu titular;
- (ii) data da solicitação, do seu número ou do processo específico;
- (iii) informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidora da distribuidora ou à agência estadual conveniada, se houver, ou à ANEEL, com os respectivos telefones para contato;
- (iv) um dos motivos listados no Módulo 9 do PRODIST (ficará em vigor a partir de 21.11.2012), e a transcrição do dispositivo normativo que embasou o indeferimento.

Merece destaque o quanto disposto pelo art. 210 da Resolução normativa 414/2010 da ANEEL, estabelecendo que a distribuidora responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos instalados em unidades consumidoras atendidas em tensão igual ou inferior a 2,3 kV, em perfeita harmonia com a legislação vigente no ordenamento jurídico pátrio.

No entanto, tendo em vista que não vigora no ordenamento jurídico brasileiro a teoria do risco integral, segundo a qual aquele que causa um dano a outrem tem o dever de ressarcir em toda e qualquer situação, sem se admitir qualquer exceção, é certo que admite-se a incidência de excludentes de responsabilidade em determinadas situações, elidindo-se, por conseguinte, o dever de indenizar. Nessa esteira, a Resolução normativa nº 414/2010 elenca algumas situações em que a distribuidora poderá eximir-se do dever de ressarcir, que serão tratadas no capítulo seguinte.

3.7. Da necessidade de se estabelecer e padronizar mecanismos eficazes para se averiguar o nexo causal entre o dano sofrido pelo consumidor e eventual falha na prestação do serviço público de energia elétrica

Tendo em vista as dificuldades que se apresentam quando da análise dos pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante as concessionárias (distribuidoras) de energia elétrica e, principalmente, quando da tomada de decisões concernentes ao indeferimento ou deferimento dos pleitos, faz-se inquestionável a necessidade do estabelecimento de padrões a serem observados por todas as concessionárias, a fim de melhor balizar a análise dos pleitos existentes.

Além disso, importante elucidar que a adoção de mecanismos eficazes e pautados em critérios científicos serviriam, igualmente, para respaldar as decisões judiciais proferidas em contendas envolvendo o ressarcimento de danos elétricos.

E nessa esteira, essencial destacar que Universidades têm se dedicado ao estudo dos fenômenos envolvidos na ocorrência de danos elétricos ocasionados aos consumidores.

Desta feita, cumpre apresentar, em linhas gerais, os estudos efetuados pela Universidade de São Paulo em parceria com várias companhias de distribuição (Bandeirante Energia, AES Sul, AES Eletropaulo e oito empresas do Grupo Rede) através de projetos de pesquisa e desenvolvimento e relacionados ao tema em comento, bem como os estudos efetuados pela Universidade Federal de Uberlândia, também através de pesquisa e desenvolvimento, em parceria com diversas concessionárias, dentre as quais se destacam Light, CELG, CEMIG e CEB.

3.7.1. Estudos desenvolvidos pela Universidade de São Paulo (Enerq – Centro de Estudos em Regulação e Qualidade de Energia)

Conforme se depreende do artigo intitulado “Metodologia para análise de eventos do sistema elétrico quanto à possibilidade de danos de equipamentos de baixa tensão”², um projeto de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) reuniu a Universidade de São Paulo (USP) e várias companhias de distribuição (Bandeirante Energia, AES Sul, AES Eletropaulo e oito empresas do Grupo Rede) em busca de uma metodologia aperfeiçoada e uma ferramenta computacional de análise de pedidos de indenização por danos em equipamentos (PID).

Consoante explicitado no artigo supracitado, a ferramenta desenvolvida pela Universidade de São Paulo “incorpora um sistema de consulta dos bancos de dados das companhias para acessar as ocorrências na rede e identificar indícios de situações que podem ter causado perturbações que sejam potencialmente associáveis a danos de equipamentos”.

Desse modo, é efetuada a análise das possibilidades de danos em função da instalação que alimenta o consumidor, tipo de equipamento e sua susceptibilidade a perturbações.

A estrutura geral do programa de análise é a abaixo discriminada, valendo destacar que a figura abaixo colacionada foi extraída do artigo em comento:

² Disponível em: <<http://www.osetoreletrico.com.br/web/a-revista/edicoes/253-metodologia-para-analise-de-eventos-do-sistema-eletrico-quanto-a-possibilidade-de-danos-de-equipamentos-de-baixa-tensao.html>>. Acesso em 1 de agosto de 2011.

Figura 1 – Estrutura geral do programa de análise

Figura 3.1. Estrutura geral do programa desenvolvido pela Universidade de São Paulo – especificamente pelo Enerq, para análise de eventos no sistema elétrico quanto à possibilidade de danos de equipamentos de baixa tensão

O artigo traz uma relação dos principais tipos de perturbação elétrica no suprimento de consumidores de baixa tensão que podem afetar, de alguma forma, o funcionamento de aparelhos elétricos, seja do ponto de vista funcional como da integridade do aparelho, sendo elas: sobretensão (sustentada e temporária), subtensão sustentada, afundamento de tensão e interrupção temporária, desequilíbrio de tensão/inversão de fases ou inversão fase-neutro (longa-duração) e sobretensão transitória de manobra e de origem atmosférica.

Segundo os ensinamentos trazidos, o efeito de um tipo de perturbação sobre um determinado aparelho depende do seu nível de severidade e da suscetibilidade do aparelho em relação a esse tipo de perturbação, sendo que ensaios de aplicação de

sobretensões realizados em laboratório permitiram conhecer melhor as características de suportabilidade de vários aparelhos eletroeletrônicos.

O estudo supracitado apresentou os principais aspectos considerados na metodologia de análise de pedidos de indenização por danos em equipamentos de baixa tensão desenvolvida no projeto de pesquisa e desenvolvimento.

De acordo com o relatado, o trabalho desenvolvido pela Universidade de São Paulo (Enerq) compreendeu as seguintes etapas: a) desenvolvimento da metodologia de análise, baseada em estudos de situações em rede elétrica que podem produzir danos em equipamentos de baixa tensão; b) pesquisa de suportabilidade de equipamentos de baixa tensão a perturbações na alimentação; c) desenvolvimento de ferramenta computacional para auxílio à análise de pedidos de indenização.

Consoante elucidado, os trabalhos realizados nesse projeto possibilitaram avanços nas análises de pedidos de indenização, no sentido de ampliar os conhecimentos sobre os eventos na rede e sua relação com danos de equipamentos, uniformizar os procedimentos de análise e permitir a agilização da análise técnica para atendimento de reclamações.

3.7.2. Estudos desenvolvidos pela Universidade Federal de Uberlândia

O Aplicativo para análise de pedidos de ressarcimento por danos elétricos, denominado por APR³ e desenvolvido pela Universidade Federal de Uberlândia, consiste num software em constante aprimoramento e destinado a correlacionar os distúrbios manifestados nas redes elétricas e seus impactos sobre os equipamentos supridos pelos alimentadores de distribuição. Fundamentalmente, o referido programa tem por meta a reprodução de ocorrências, a exemplo de: descargas atmosféricas, curtos-circuitos e atuação dos dispositivos de proteção, manobras diversas, etc., através de uma base computacional sólida e amplamente aceita pelas empresas de energia elétrica do Brasil e do mundo.

³ Informações obtidas com o NQEE - Núcleo de Qualidade da Energia Elétrica da Universidade Federal de Uberlândia, que se destina ao estudo da Análise técnica dos pedidos de ressarcimento por danos elétricos e de temas correlatos.

Também, o APR permite, alternativamente, a entrada de dados representativos dos distúrbios na forma de medições diretas extraídas de sensores estrategicamente inseridos no complexo de distribuição. Através de mecanismos tradicionais, tais fenômenos são transmitidos pelo sistema elétrico até os pontos de conexão dos consumidores, com destaque aos reclamantes, sendo que, para estes últimos, o programa permite modelagens completas e específicas para cada produto danificado em suas instalações.

Por meio de um procedimento que correlaciona as tensões recorrentes impactantes sobre as cargas, estas são traduzidas na forma de esforços dielétricos e térmicos e, tais resultados são prontamente comparados com os limites de tolerância admissíveis pelos mais diversos eletrodomésticos ou outros produtos.

A violação ou não dos limites preconizados pelos dispositivos residenciais, comerciais ou industriais fornecem, pois, as bases para a emissão de um laudo sobre a consistência ou não da solicitação de ressarcimento.

Por fim, vale ressaltar que, muito embora a aparente simplicidade do processo materializado na forma do APR, a questão não é trivial, e estudos estão sendo continuamente aprimorados até a consolidação da estratégia, de forma confiável, ágil e imparcial, visando, sobretudo, o cumprimento das determinações da Agência Reguladora quanto à matéria em pauta.

3.8 Considerações finais

Fora contemplado, neste capítulo, o instituto da responsabilidade civil enquanto fonte do dever de reparação dos danos a outrem ocasionados e os seus pressupostos, bem como o arcabouço legislativo que alicerça a responsabilidade civil das concessionárias de energia elétrica em relação aos danos elétricos ocasionados ao consumidor em decorrência de falha ou defeito na prestação do serviço público de energia elétrica. Discorreu-se, ainda, acerca do papel da agência reguladora – ANEEL – na mitigação dos problemas existentes entre os usuários/consumidores e as distribuidoras, destacando-se a sua competência para editar resoluções normativas – que, frisou-se, têm que estar de acordo com o

previsto pela legislação vigente no ordenamento jurídico sob pena de serem consideradas inválidas –, tendo sido, ao final, abordada a Resolução normativa nº 414/2010 (alterada pela Resolução normativa 499/2012) editada pela ANEEL e que revogou a Resolução normativa nº 61/2004 (outrora alterada pela Resolução 360/2009), trazendo em seu texto disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos causados a equipamentos instalados em unidades consumidoras atendidas em tensão igual ou inferior a 2,3 Kv. Por fim, fora abordado, em linhas gerais, os mecanismos desenvolvidos pela Universidade de São Paulo e pela Universidade Federal de Uberlândia que procuram identificar a existência ou não de nexo causal entre o dano elétrico suportado pelo consumidor e uma anomalia no sistema elétrico.

4. DAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE CIVIL

4.1 Considerações iniciais

Conforme exaustivamente demonstrado, não vigora no ordenamento jurídico pátrio a teoria do risco integral no que se refere às pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviço público, sendo que, de acordo com a aludida teoria, estas responderiam invariavelmente por danos a outrem ocasionados.

Diante disso e, partindo-se da premissa de que no Brasil prepondera a teoria do risco administrativo, denota-se que a responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos somente configurar-se-á em se constatando o nexo de causalidade, consistente em uma relação de causa e efeito entre a conduta do agente e o dano experimentado pela vítima e que se pretende que seja reparado.

Depreende-se, pois, que a legislação vigente admite que em algumas situações o dever de reparar seja afastado, nos casos em que se vislumbre a incidência de alguma excludente da responsabilidade civil.

Com efeito, as excludentes de responsabilidade surgem naquelas ocasiões em que, ainda que se constate um dano, não existirá o dever de indenizar, haja vista a incidência de uma das seguintes situações: culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro, caso fortuito ou força maior.

Consoante ensina Simão em [17], “As excludentes de responsabilidade civil atuam diretamente sobre o nexo causal fazendo-o desaparecer.”

E, como outrora explicitado, em não se constatando o nexo causal entre a ação ou omissão por parte da concessionária e o dano a outrem ocasionado, não há como se cogitar em responsabilidade civil e, por conseguinte, no dever de indenizar, por se tratar o nexo causal de elemento imprescindível à caracterização do dano e sem o qual não se aperfeiçoa a responsabilidade civil.

Entretanto, em algumas situações verifica-se a ausência desse nexo causal, fato este que, por consequência, gera a exclusão da responsabilidade e, portanto, do dever de indenizar.

Dentre essas situações, às quais se atribui a denominação de excludentes de responsabilidade, incluem-se, consoante já mencionado, a culpa exclusiva da vítima, o fato de terceiro, o caso fortuito e a força maior.

Nesse contexto, faz-se necessário discorrer brevemente a respeito dessas excludentes de responsabilidade, questões estas que constituem o cerne do presente capítulo.

4.2 Caracterização das excludentes da responsabilidade civil

4.2.1 Culpa exclusiva da vítima

Inicialmente, será abordada aquela situação em que se constata a culpa exclusiva da vítima, na qual o evento danoso ocorre exclusivamente em decorrência de comportamento da vítima, ou seja, ela cria a situação que dá origem ao prejuízo.

Assim sendo, considerando que a atitude da vítima foi o elemento crucial para a ocorrência do dano, sem a qual este não se verificaria, o que se constata é a responsabilidade da própria vítima, não havendo, pois, que se cogitar no dever de reparação, visto que, se não fosse a atitude da vítima, o evento danoso não se concretizaria, constatando-se, desse modo, a quebra do nexo de causalidade entre a conduta do agente e o dano suportado pela vítima.

Consoante explicitado por Souza em [13] “a culpa exclusiva da vítima exonera o agente do dever indenizatório, pois faz desaparecer o nexo de causalidade entre a conduta deste e o dano suportado por aquela.”

E nesse diapasão, vale destacar algumas situações em que se constata a culpa exclusiva da vítima em se tratando de danos ocasionados aos consumidores e relacionados supostamente à prestação do serviço público de energia elétrica, sendo elas:

- (i) consumidor que de maneira imprudente liga seu aparelho 110 volts na tomada 220 volts;
- (ii) consumidor que instala em sua residência equipamentos para desenvolver comércio e estes acabam sofrendo danos em decorrência de perturbações de energia elétrica;
- (iii) consumidor que, no ato da instalação do equipamento, adota procedimentos errados e contrários à orientação do fabricante;
- (iv) consumidor residencial que não efetua as instalações elétricas de acordo com as normas técnicas existentes, como por exemplo com o quanto previsto pela NBR 5410, e não se utiliza dos serviços de profissional competente para tanto – engenheiro eletricitista com habilitação específica para o assunto –, o qual forneça uma declaração de responsabilidade sobre a instalação elétrica, indicando, desse modo, que o consumidor procedeu às instalações elétricas consoante determinam as normas técnicas vigentes.

Garcia em [15] cita ainda algumas outras hipóteses nas quais incidiria a excludente de responsabilidade civil, em face de culpa exclusiva da vítima, dentre elas:

- (i) usuários que negligenciam a aquisição de estabilizadores de tensão e outros dispositivos protetores;
- (ii) usuários que, na instalação de equipamentos de fabricação estrangeira que vêm com 3 pinos no plugue, sendo um deles para a conexão terra, extirpam esse terceiro apêndice a fim de possibilitar o encaixe na tomada existente no local, com apenas 2 orifícios, posto que o aterramento não se popularizou até o momento nas instalações prediais brasileiras.

Salienta o autor, ainda em [15], que, com a conexão de equipamentos delicados diretamente à rede, sem a adoção dos dispositivos de proteção elementares por parte do consumidor, o primeiro dos quais é o aterramento, o que se pode esperar é a danificação do aparelho em curto espaço de tempo. E nessa esteira destaca que cabe às concessionárias, ante as pretensões reparatórias, analisar as condições de utilização dos equipamentos, recusando as indenizações quando as medidas

protetivas indispensáveis não tiverem sido implementadas pelos usuários, comprovando-se, desse modo, a culpa exclusiva dos consumidores.

Mas o que não se deve perder de vista é que para que incida a excludente de responsabilidade com fundamento na culpa exclusiva da vítima, a concessionária deve comprovar que a atitude da vítima foi o elemento determinante para a ocorrência do dano, sem a qual este não verificar-se-ia. Não se pode olvidar que tal ônus - de comprovar que houve culpa exclusiva da vítima – incumbe exclusivamente à concessionária de energia elétrica, sob pena de se vislumbrar o dever de indenizar o consumidor/usuário do serviço público.

4.2.2 Fato de terceiro

Vislumbra-se também excludente de responsabilidade em se constatando o fato de terceiro, que se verifica nos casos em que o evento danoso decorre de um ato de alguém que não é parte da relação jurídica existente, ou seja, não é vítima e tampouco o suposto responsável pelo dano. Será um terceiro, portanto, aquela pessoa que não é o consumidor e nem o fornecedor do serviço.

Consoante ensina Souza [13] o fato de terceiro deve ser absolutamente imprevisível e inevitável para se verificar a exclusão da responsabilidade do agente causador do dano.

Simão [17] exemplifica uma situação na qual se vislumbra tal excludente, sendo esta aquela na qual um poste é derrubado por culpa exclusiva de um terceiro que trafegava embriagado e com a queda há danos aos consumidores de energia elétrica, sendo que nesse caso caberá ao motorista o dever de indenizar, já que em razão da sua culpa exclusiva originou-se o evento danoso. Importante ponderar que em razão da culpa exclusiva do terceiro – no caso em questão, do motorista que dirigia embriagado – rompe-se o nexo causal entre a ação ou omissão por parte da concessionária e o dano ocasionado ao consumidor, desaparecendo, portanto, o dever de indenizar por parte daquela.

Landini pondera em [22] que o fato de terceiro, sendo causa exclusiva de prejuízo, faz desaparecer a relação de causalidade entre a ação e omissão do agente e o dano, ressaltando, no entanto, que tal exclusão somente se dará quando o fato de terceiro ocorrer em circunstâncias que possam se assemelhar ao caso fortuito e força maior, ou seja, de forma imprevisível e inevitável. Salaria o autor, ainda em [22], que a exoneração da responsabilidade civil por ato de terceiro somente terá lugar se for identificada a pessoa causadora do dano, e desde que provado que o comportamento deste seja determinante exclusiva do resultado danoso e que a participação no evento tenha se dado de maneira total, não se admitindo a participação de forma parcial.

No que tange ao abaloamento de postes e objetos atirados nas redes distribuidoras de energia, Landini, ainda em [22] defende que, para que o fato possa ser utilizado como excludente de responsabilidade da concessionária, é necessário que o terceiro causador seja identificado e que seja comprovado que o dano se deu exclusivamente por sua ação, nos termos seguintes:

“Quanto a abaloamento de postes e objetos atirados nas redes distribuidoras de energia elétrica, atribuídos a fatos de terceiros, e frequentemente utilizados como excludente de responsabilidade pelas concessionárias dos serviços públicos de energia elétrica, como já expandido anteriormente, necessita que o terceiro (causador do dano) seja identificado e que seja comprovado que o dano se deu, única e exclusivamente, por sua ação. O que se torna de difícil comprovação é a não participação da concessionária no evento. É que poderia ela, caso mantivesse instalados dispositivos protetores de desligamentos, evitar eventuais transtornos ou curto-circuitos, com consequentes danos ao consumidor, o que à evidência caracteriza a *faute de service*, que determina a sua responsabilidade, ainda que parcial, no evento danoso, como apresentado no exemplo.

Outro aspecto relevante na caracterização do risco em casos de ressarcimento de danos por terceiros, é que a exclusão da possibilidade, ou de sua redução quase plena, é factível pela implementação de um sistema subterrâneo, eliminando o acesso ao sistema. Entretanto, sua implantação é extremamente onerosa, quando comparada com as alternativas aéreas, fazendo com que o prestador do serviço opte pela redução do custo, porém assumindo uma condição de risco operativo maior. Não há, portanto, que se alegar inevitabilidade ou força maior quando da concretização da ocorrência.

Trata-se de uma opção que teve por base a melhor alternativa econômico-financeira sendo necessário, portanto, incluir-se um reserva para suportar os ônus decorrentes das solicitações de ressarcimento de danos, por toda a extensão de vida útil do empreendimento, em função da alternativa escolhida.”

Há que se salientar, contudo, que existe na doutrina e jurisprudência entendimento em contrário, segundo o qual o fato de terceiro não elide o dever de indenizar da concessionária, sustentando que esta tem o dever de indenizar também na referida situação, tendo em vista a atividade de risco por ela desenvolvida, cabendo-lhe, posteriormente, voltar-se contra o terceiro através de ação regressiva, a fim de se ver ressarcida pelo montante indenizado.

Garcia pondera em [15] que o fato de terceiro, quando não absolutamente determinante do evento danoso, é dificilmente aceito como eximente da obrigação indenizatória das concessionárias, em especial quando o dito terceiro não é identificado, como frequentemente ocorre nos abalroamentos de redes de distribuição de energia, pois em casos tais é aplicada a teoria do risco e estabelecida a responsabilidade da proprietária das instalações.

Ainda em se tratando de fato de terceiro, o autor cita em [15] uma situação corriqueira enfrentada pelas distribuidoras de energia elétrica, que são aquelas em que se constata a ocorrência de danos em razão de perturbações nos sistemas das supridoras, que refletem nos consumidores finais, originando a danificação dos aparelhos.

A solução que tem sido dada é impor às concessionárias locais a obrigação reparatória, em atendimento ao que prevê a Portaria 1.263/2009 da ANEEL, a qual determina que, comprovada a existência de nexo de causalidade entre o dano ocorrido nos equipamentos elétricos do consumidor e uma ocorrência na rede de distribuição da concessionária, esta fica impedida de eximir-se do ressarcimento alegando culpa de terceiro.

No que tange à solução que vem sendo adotada, Garcia [15] manifesta a sua concordância em relação à atribuição da responsabilidade pelo ressarcimento às concessionárias locais (com as quais o consumidor mantém relacionamento contratual), tendo em vista a dificuldade de o consumidor litigar contra as supridoras distantes. Mas salienta o autor que tais custos devem ser integralmente repassados pelas distribuidoras às supridoras, o que inclusive habitualmente é objeto de cláusula constante dos contratos firmados entre as distribuidoras e as supridoras.

É de se ressaltar que a solução imposta pode, em princípio, parecer injusta à luz da distribuidora, entretanto, ao se analisar a mesma sob a ótica protetiva da legislação consumerista, tal regra encontra-se em perfeita harmonia com os princípios trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor, uma vez que, ao se admitir que nesses casos o consumidor deveria se voltar contra a supridora, situada muitas vezes a quilômetros de distância daquele, estar-se-ia incorrendo em afronta aos princípios trazidos por tal instituto.

4.2.3 Caso fortuito e força maior

Por fim, em se tratando de excludentes de responsabilidade civil, imperioso destacar aquelas situações envolvendo o caso fortuito ou a força maior.

Ocorre, todavia, que a doutrina enfrenta grandes problemas para diferenciar o caso fortuito e a força maior, até hoje não se tendo chegado a um consenso. O que não se discute é que ambos excluem a responsabilidade e, portanto, o dever de reparar.

Cavaliere [11] define caso fortuito ou força maior como sendo um acontecimento que escapa a toda diligência, inteiramente estranho à vontade do devedor da obrigação. Poder-se-ia dizer que seriam aqueles casos em que ao causador do evento danoso era inevitável ou impossível impedi-lo.

Embora não esteja assentada essa posição, pode-se dizer que o caso fortuito diferencia-se da força maior, na medida em que aquele se verifica quando se tratar de evento imprevisível e, portanto, inevitável. Já a força maior consiste nos casos em que o evento é previsível, entretanto, nem por isso evitável, como ocorre nos casos de fatos da natureza, como tempestades e enchentes, em que ao agente nada é possível fazer para evitar, por se tratar de fato superior às suas forças.

Esse fator determinante do caso fortuito ou força maior, qual seja, a inevitabilidade, deve ser visto de forma relativa, visto que em determinadas situações, recorrendo-se ao critério da razoabilidade, seria possível evitar. Nesses casos, o agente causador do dano não se eximirá do dever de indenizar.

Há que se destacar, outrossim, que a evolução constante da tecnologia faz com que exista grande divergência a respeito do que venha a consistir caso fortuito ou força maior, haja vista que o critério inevitabilidade é elemento variável com o passar dos anos. Ocorre que aquele evento que outrora era considerado como caso fortuito ou força maior, em vista da sua patente inevitabilidade, na atualidade pode não mais o ser, posto que aquilo que há tempos era impassível de evitabilidade tornou-se, através da evolução científica e tecnológica, plenamente evitável, passando desse modo, a não mais ser considerado como caso fortuito ou força maior.

Assim, a concessionária deve se valer de todos os meios possíveis a fim de evitar um dano, pois, em se tratando de uma situação que seja possível à concessionária evitar a sua ocorrência, não há que se falar em caso fortuito ou força maior, persistindo, via de consequência, o dever de indenizar, por não incidir nenhuma excludente de responsabilidade capaz de elidir o dever de ressarcir o consumidor.

Ao final, importante ponderar que a doutrina vem distinguindo, em se tratando de caso fortuito, o fortuito interno e o fortuito externo.

O caso fortuito interno seria aquele diretamente relacionado ao serviço prestado, não eximindo o agente causador do dano do dever de repará-lo, uma vez aplicada a teoria do risco. No âmbito das concessionárias de energia elétrica, Garcia [15] exemplifica como caso fortuito interno a explosão de um disjuntor.

O caso fortuito externo, por sua vez, não guarda relação com a atividade prestada. O autor [15] traz como exemplo de fortuito externo uma colisão de um pássaro com os cabos condutores da concessionária de energia elétrica.

De acordo com entendimento que vem se formando, o caso fortuito interno não exime o causador do dano da obrigação de indenizar, tendo em vista o que preceitua a teoria do risco, enquanto o caso fortuito externo teria esse efeito, considerando a sua imprevisibilidade e a inevitabilidade decorrente.

4.3 Das excludentes de responsabilidade trazidas pela resolução normativa nº 414, de 09 de setembro de 2010 da ANEEL (alterada pela Resolução normativa nº 499/2012)

Consoante outrora salientado é certo que o ordenamento jurídico brasileiro admite a incidência de excludentes de responsabilidade em determinadas situações, elidindo-se, por conseguinte, o dever de indenizar por parte das concessionárias de serviços públicos.

Nessa esteira, a Resolução 414/2010, em seu Capítulo XVI, que trata especificamente do ressarcimento de danos elétricos a equipamentos instalados em unidade consumidora atendida em tensão igual ou inferior a 2,3 kV, elenca, no parágrafo único do art. 210, algumas situações em que a concessionária poderá eximir-se do dever de ressarcir eventuais danos ocasionados. São elas:

- (i) no caso da distribuidora comprovar a inexistência do nexo causal;
- (ii) nos casos em que o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do equipamento sem aguardar o término do prazo para a verificação, salvo nos casos em que houver prévia autorização da distribuidora;
- (iii) quando a distribuidora comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir da unidade consumidora;
- (iv) quando o prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito ao consumidor e seja de sua responsabilidade observados os requisitos formais constantes do §1º do art. 207 da Resolução 414/2010;
- (v) nos casos em que a distribuidora comprovar a ocorrência de qualquer procedimento irregular, nos termos do art. 129 da Resolução 414/2010 (relacionadas à medição e consumo), que tenha causado o dano reclamado, ou a religação da unidade consumidora à revelia;
- (vi) quando a distribuidora 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;

- (vii) quando antes da resposta da distribuidora, o solicitante manifestar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado.

Não há dúvidas, contudo, de que a interpretação das regras acima citadas e trazidas pela Resolução normativa nº 414/2010 da ANEEL deverá ser feita em harmonia com a legislação vigente, uma vez que em se constatando alguma contradição entre as mesmas, o quanto determinado pela Resolução normativa perderá sua eficácia, sendo, pois, considerada inválida naquilo que contrariar o que preceitua a legislação vigente, haja vista a hierarquia de normas existente no ordenamento jurídico pátrio que jamais poderá ser ignorada.

4.4 Exemplos de casos concretos nos quais fora reconhecida a incidência da alguma excludente de responsabilidade – ilustrados por decisões judiciais provenientes de diversos Tribunais pátrios

Uma vez constatado que a teoria do risco integral não tem aplicação no ordenamento jurídico brasileiro, e admitindo-se a exclusão da responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviço público naquelas situações em que se vislumbra alguma excludente de responsabilidade, importa ilustrar alguns casos concretos nos quais se verificou a incidência de alguma excludente de responsabilidade, eximindo a concessionária de energia elétrica do dever de indenizar.

Vale destacar que, no intuito de se preservar a identidade das distribuidoras envolvidas nos processos judiciais cujas ementas das decisões abaixo se transcrevem, substituiu-se o nome da concessionária por “distribuidora”, não obstante estas possam ser identificadas consultando-se as decisões em comento proferidas pelos Tribunais pátrios.

Caso 1 Exclusão da responsabilidade da distribuidora em decorrência do reconhecimento de caso fortuito (descarga atmosférica advinda de intempérie da natureza)

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONSUMIDOR. DESCARGA ATMOSFÉRICA. DANIFICAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. DIRETO COLETIVO. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ANEEL. INEXISTÊNCIA DE SOLIDARIEDADE-ORIGACIONAL. DENUNCIAÇÃO DA LIDE AFASTADA. FALHA NA REDE ELÉTRICA NÃO CARACTERIZADA. FORTUITO DA NATUREZA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. I - O Ministério Público tem legitimidade, para em substituição a consumidores de energia elétrica, ajuizar ação civil pública em defesa de direitos individuais homogêneos. Preliminar de ilegitimidade ativa afastada. II - Facultativa a denúncia da lide, ressalvada a obrigatoriedade tão-somente na hipótese do art. 70, inciso III, do CPC, pena de perda da pretensão material de regresso, mormente, se considerar a inexistência de solidariedade-obrigacional entre a ANEEL e a concessionária de energia elétrica. Preliminar de denúncia da lide rejeitada. III - Às pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público estende-se, igualmente, a teoria da responsabilidade objetiva do Estado, independentemente, pois, de aferição de culpa ou procedimento irregular (art. 37, §6º da CR/88). IV - Não tendo sido adotada, no direito pátrio, a teoria do risco integral ou da responsabilidade absoluta, não se pode imputar, sem prova vinculativa correspondente, à distribuidora responsabilidade civil derivada de fortuito (descarga atmosférica) advindo de intempérie da natureza.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 2059012-29.2005.8.13.0702, Apelação nº 1.0702.05.205901-2/001, Relator Desembargador Fernando Botelho, Data de julgamento: 17/06/2010, Data de publicação: 31/08/2010)

Caso 2 Exclusão da responsabilidade da distribuidora em decorrência do reconhecimento de culpa exclusiva da vítima

Apelação cível. Indenização por danos morais e materiais. Acidente resultante de descarga de alta tensão. Alegada falta de isolamento/afastamento, pela concessionária de serviço público e pela empresa por ela contratada, dos fios da rede elétrica situada próximo à construção. Responsabilidade da concessionária afastada. Culpa exclusiva da vítima. Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta das requeridas e o evento danoso. Recurso a que se nega provimento.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 1689351-39.2005.8.13.0313, Apelação nº 1.0313.05.168935-1/002, Relator Desembargador Roney Oliveira, Data de julgamento: 02/02/2010, Data de publicação: 24/02/2010)

Caso 3 Exclusão da responsabilidade da distribuidora em decorrência do reconhecimento de culpa exclusiva da vítima

Recurso de apelação interposto contra r.sentença pela qual foi julgada improcedente ação de indenização - alegação de incorreção. Preliminar de cerceamento de defesa, diante do julgamento antecipado da lide - pedido para que seja anulada a r.sentença, de sorte a se promover a realização de audiência de instrução e julgamento - preliminar repelida - documentos carreados aos autos que permitiram o imediato julgamento da causa, nos termos do art. 330, do CPC - inexistência de cerceamento de defesa - preliminar repelida. Prestação de serviço de distribuição de energia elétrica - acidente de consumo - incêndio ocorrido na unidade residencial pertencente ao recorrente - prova técnica produzida no feito que indicou a péssima qualidade dos materiais elétricos utilizados pelo consumidor, na composição da instalação da rede elétrica, como fator determinante para a ocorrência do sinistro - culpa exclusiva do consumidor - hipótese que acarreta na exclusão da responsabilidade civil da concessionária de serviço público - exegese do art. 14, §3º, ii, do Código de Defesa do Consumidor - acerto da r.sentença - recurso não provido.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, processo nº 9198276-43.2008.8.26.0000, Apelação, Relator: Simões de Vergueiro, Órgão julgador 17ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 02/03/2011, Data de registro: 01/04/2011)

Caso 4 Exclusão da responsabilidade da distribuidora em decorrência do reconhecimento de força maior

DIREITO ADMINISTRATIVO E CONSTITUCIONAL - INDENIZAÇÃO - DANOS MATERIAIS E LUCROS CESSANTES NÃO CARACTERIZADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA - EQUIPAMENTO DE TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADO DANIFICADO - QUEDA DE UMA FOLHA DE COQUEIRO DO OUTRO LADO DA RUA SOB FIAÇÃO ELÉTRICA - Embora a concessionária esteja submetida à responsabilidade objetiva, não sendo necessária a comprovação de culpa na conduta lesiva, exclui-se a obrigação de indenizar quando rompido o nexo de causalidade entre a ação ou omissão e o dano. Na hipótese, está presente uma das causas excludentes da responsabilidade em face do rompimento do nexo de causalidade: a força maior. Apelo desprovido.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 8729986-39.2002.8.13.0024, Apelação nº 1.0024.02.872998-6/001, Relator Desembargador Schalcher Ventura, Data de julgamento: 16/08/2007, Data de publicação: 14/09/2007)

Caso 5 Exclusão da responsabilidade da distribuidora em decorrência da ausência de observância do quanto previsto nos artigos 10 e 102 da Resolução nº 456 da ANEEL

Repetição de indébito - Danos materiais - Energia elétrica -Aumento de demanda - Necessidade, todavia, de obras internas no edifício, para suportar a majoração da carga - Autora que não comprovou a adaptação do prédio - Resolução ANEEL nº 456, artigo 102 - Sentença de improcedência que se mantém - Recurso não provido.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, apelação com revisão nº 992.05.058832-9, Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado, Relator: Antônio Maria, data de julgamento: 06/10/2009, data de registro: 30/10/2009)

Caso 6 Exclusão da responsabilidade da distribuidora em virtude do consumidor ter procedido a reparos nos aparelhos antes da vistoria

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. SEGURADORA. DIREITO DE REGRESSO CONTRA A DISTRIBUIDORA. INTERRUÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA E DANOS A APARELHOS ELÉTRICOS DO SEGURADO. NEXO DE CAUSALIDADE NÃO COMPROVADO. REPAROS NOS APARELHOS ANTES DA VISTORIA PELA CONCESSIONÁRIA. RESOLUÇÃO Nº 61/2004 DA ANEEL, ARTIGO 10, PARÁGRAFO ÚNICO, INCISO II. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.

1) O boletim de ocorrência acostado aos autos não possui a presunção de veracidade prevista no artigo 364 do CPC, porque não traz narrativa de fatos que tenham ocorrido na presença do funcionário público. 2) Diante do reparo do equipamento danificado, impossível a análise do mesmo para constatar o nexo causal entre os danos e a interrupção na prestação do serviço de energia elétrica.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 5442855-85.2007.8.13.0024, Apelação nº 1.0024.07.544285-5/001, Relator Desembargador Brandão Teixeira, Data de julgamento: 19/10/2010, Data de publicação: 10/11/2010)

Caso 7 Exclusão da responsabilidade da distribuidora em virtude da ausência de comprovação do nexo causal entre o defeito do serviço e o dano suportado pelo consumidor, aliado ao fato de que o mesmo não efetuou as instalações elétricas consoante o determinado pelas normas da ABNT

PROCESSO CIVIL. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA. DEFEITO DO SERVIÇO. INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. NEXO CAUSAL NÃO DEMONSTRADO.

1. A concessionária de energia elétrica, na condição de fornecedora, responde pela prestação de serviço defeituoso independente da extensão de culpa, bastando o concurso de três pressupostos: defeito do serviço, evento danoso e relação de causalidade entre ambos.
2. A não apresentação de prova consistente do nexo causal entre o defeito do serviço e o prejuízo alegado pela parte, aliada ao fato de que a perícia judicial realizada concluiu que as instalações elétricas não observaram as normas da ABNT, resta inviabilizado o acolhimento da pretensão indenizatória a título de danos materiais.
3. Recurso conhecido e não provido.

(Tribunal de Justiça do Distrito Federal, apelação cível 20050110361253apc, acórdão nº 325.374, Relatora desembargadora Nídia Corrêa Lima; Revisor Desembargador Humberto Adjuto Ulhôa, Sessão de Julgamento 38/2008 ordinária, Sessão de publicação do acórdão: 111/2008)

4.5 Considerações finais

Ante as ponderações efetuadas através do presente capítulo, resta evidente que as concessionárias de energia elétrica não se verão obrigadas a indenizar todo e qualquer dano elétrico suportado pelo consumidor, haja vista a possibilidade de incidência de alguma excludente de responsabilidade civil.

No entanto, faz-se mister que a concessionária comprove, no caso concreto, que de fato houve alguma excludente de responsabilidade para se eximir do dever de indenizar, pois, do contrário, considerando que o ônus probatório nesse caso cabe à concessionária, persistirá o dever de indenizar o consumidor.

5. ESTUDO DE CASOS CONCRETOS – DECISÕES ACERCA DA RESPONSABILIDADE DAS CONCESSIONÁRIAS DE ENERGIA ELÉTRICA PROFERIDAS PELO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

5.1 Considerações iniciais

Uma vez caracterizados os fundamentos que norteiam o tratamento e enfrentamento dos pedidos de indenização por danos elétricos (PIDs), em que pesem as questões vinculadas às manifestações do consumidor, às orientações dos órgãos que regulamentam a matéria e às diretrizes e leis que regem a análise dos processos até um posicionamento final, cabe, neste momento, ilustrar, através de situações reais ocorridas em diferentes empresas, distintas experiências vivenciadas pelo setor elétrico no que tange ao embate judicial enfrentado em virtude de pedidos de indenização por danos elétricos e decisões tomadas à luz do que dispõe a legislação vigente.

Ademais, ao se trazer à colação os julgados proferidos pelo Poder Judiciário Brasileiro em se tratando de litígios envolvendo consumidores e concessionárias de energia elétrica, almeja-se, em verdade, respaldar o quanto explanado através do presente trabalho.

Por outro lado, ao se selecionar a jurisprudência abaixo colacionada, extraída dos Tribunais pátrios e provenientes de diferentes regiões do país, pretende-se oferecer ao leitor um rol de conhecimentos que o permita, conjuntamente com as informações trazidas através da presente dissertação, estabelecer livremente o seu convencimento acerca do assunto, tornando-o apto a formar o seu juízo de valor.

Quanto às exemplificações feitas na sequência, muito embora o reconhecimento de que as distribuidoras envolvidas nos processos sejam passíveis de identificação nos documentos judiciais, visando preservar as suas identidades, estas serão genericamente identificadas como segue:

Distribuidora A – área 1 de concessão no Estado de São Paulo

Distribuidora B – área 2 de concessão no Estado de São Paulo

Distribuidora C – área 3 de concessão no Estado de São Paulo

Distribuidora D – área 4 de concessão no Estado de São Paulo

Distribuidora E – área 5 de concessão no Estado de São Paulo

Distribuidora F – área 1 de concessão no Estado de Minas Gerais

Distribuidora G – área 2 de concessão no Estado de Minas Gerais

Distribuidora H – área 3 de concessão no Estado de Minas Gerais

5.2 Decisões judiciais acerca da responsabilidade das concessionárias de energia elétrica proferidas pelos Tribunais pátrios

Vale destacar que os casos descritos são apenas elucidativos dos inúmeros processos existentes e envolvendo conflitos entre os consumidores e concessionárias de distribuição de energia elétrica. A exemplificação feita é subdividida de acordo com o Tribunal que proferiu a decisão, bem ainda em consonância com o desfecho da demanda:

- (i) demanda julgada procedente, condenando-se a concessionária a indenizar danos materiais - dano elétrico sofrido pelo consumidor;
- (ii) demanda julgada procedente com a condenação da concessionária ao pagamento de danos materiais - lucros cessantes;
- (iii) demanda julgada procedente, reconhecendo-se a invalidade de norma regulamentar – Resolução Normativa editada pela ANEEL e condenando-se a concessionária ao pagamento de indenização pelos danos elétricos suportados pelo consumidor
- (iv) demanda julgada improcedente, sendo indevida a indenização por danos materiais pela concessionária em vista da ausência de comprovação de algum dos pressupostos necessários à configuração da responsabilidade civil;

(i) Demanda julgada procedente, condenando-se a concessionária a indenizar o dano elétrico sofrido pelo consumidor

1.1. Decisões proferidas pelo Tribunal de Justiça de São Paulo através das quais fora reconhecida a responsabilidade das distribuidoras de energia elétrica, tendo sido estas condenadas ao pagamento de indenização por danos materiais ao consumidor:

Decisão 1.1.1

A concessionária de energia elétrica responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços. Exegese do art. 14, do CDC. Tendo ficado comprovados os danos alegados na inicial e o nexo de causalidade entre estes e a pane no sistema de energia elétrica, era de rigor a condenação da apelante ao pagamento de indenização por danos materiais.

Recurso improvido, rejeitada a preliminar.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, Apelação sem revisão nº 962.691-00/8, Órgão julgador: 34ª Câmara de Direito Privado, Apelante: **Distribuidora A**, Apelada: M POMBAL PÃES E DOCES LTDA, voto nº 11893)

Decisão 1.1.2

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. OSCILAÇÃO DE ENERGIA OCASIONANDO A QUEIMA DE MOTOR DOS REFRIGERADORES. COMPROVAÇÃO DE QUE A OSCILAÇÃO OCORREU NA REDE EXTERNA. OBRIGAÇÃO DA RÉ DE INDENIZAR O VALOR DO CONSERTO. ART. 10, § ÚNICO DA RESOLUÇÃO N.º 61/04 DA ANEEL. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. A concessionária responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos de consumidores, só podendo se eximir do ressarcimento se comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do

equipamento ou por defeitos gerados a partir das instalações internas de unidade consumidora. O dissabor do cotidiano indevidamente experimentado causa aborrecimento, mas não se insere no rótulo de dano moral, sob pena de ensejar a sua banalização. Recursos desprovidos.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, processo nº 9123292-88.2008.8.26.0000, Apelação, Apelante: **Distribuidora B**, Apelada: Tickets Comércio de Conveniência Ltda., Relator: Gilberto Leme, Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 15/05/2012, Data de registro: 19/05/2012)

Decisão 1.1.3

RESPONSABILIDADE CIVIL. Empresa concessionária de serviço público de distribuição de energia elétrica. Variação de tensão elétrica. Danificação de equipamentos. Indenização paga por seguradora. Ação regressiva. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva da concessionária. Inteligência do artigo 37, §6º, da Constituição Federal, e dos artigos 14 e 22 do Código de Defesa do Consumidor. Nexo causal não interrompido. Consumidora de alta tensão. Danos causados pela oscilação na tensão e não na transformação da energia pela empresa consumidora. Indenização devida Apelação provida.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, processo nº 0145059-64.2010.8.26.01000, Apelação, Apelante: Bradesco Auto/RE Cia. de Seguros, Apelado: **Distribuidora C**, Relator: Carlos Henrique Miguel Trevisan, Órgão julgador: 4ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 10/05/2012, Data de registro: 12/05/2012)

Decisão 1.1.4

RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MATERIAL E DANO MORAL - RESSARCIMENTO POR DANO CAUSADO EM FORNO POR OSCILAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA. AUSÊNCIA DE PROVA DE CULPA EXCLUSIVA DE

VÍTIMA, TERCEIROS OU FORÇA MAIOR. DEVER DA CONCESSIONÁRIA EM PRESTAR CORRETAMENTE SEUS SERVIÇOS. TEOR DO ART. 6º, DA LEI 8.897/95, DO ART. 7º E 22, DO CDC e ART. 37, PARÁGRAFO 6º, DA CF. RESPONSABILIDADE OBJETIVA QUE NÃO AFASTA NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DANO MORAL. 1. Ausente a prova pela concessionária da correta prestação de serviços (art. 333, II, do CPC) e tendo autor realizado prova, inclusive testemunhal, dos danos sofridos de rigor o ressarcimento do valor despendido para conserto de forno de fundição danificado por oscilação no fornecimento de energia elétrica. Teoria do risco, a teor do art. 6º da Lei n. 8.897/95, art. 6º e 22, do CDC e art. 37, parágrafo 6º, da CF. 2. Danos morais não são presumíveis em casos como o presente. Não havendo provas de constrangimento, problemas maiores causados pela falta de energia, não cabe reparação a esse título. Recurso parcialmente provido.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, processo nº 0001476-70.2008.8.26.0462, Apelação, Apelante: Caribé da Rocha, Apelado: **Distribuidora D**, Relator: Melo Colombi, Órgão julgador: 14ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 09/11/2011, Data de registro: 16/11/2011)

1.2. Decisões proferidas pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais em processos instaurados em detrimento da distribuidora de energia elétrica, através dos quais fora reconhecida a responsabilidade desta última, condenando-a a ressarcir o consumidor pelos danos elétricos suportados:

Decisão 1.2.1

APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO - DESCARGA ELÉTRICA - DANO EM APARELHOS ELETRO-ELETRÔNICOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - PRESTADORA DE SERVIÇO PÚBLICO - NEXO CAUSAL E DANO - COMPROVAÇÃO - DANO MATERIAL - CARACTERIZAÇÃO - DANO MORAL - INDENIZAÇÃO DEVIDA. - A prestadora de serviço público de energia,

responde objetivamente pelos danos decorrentes do serviço por ela prestado, consoante o art. 37. § 6º da Carta Magna, cabendo-lhe indenizar o usuário pelo prejuízo sofrido com a perda dos aparelhos elétricos danificados. - Forçoso reconhecer que a rede elétrica oferece risco permanente à coletividade, de modo que é dever da CEMIG administrar o seu fornecimento, para assim fazendo, evitar riscos em potencial, e impedir lesões a particulares. - Não há dano moral, na simples perda de aparelhos eletro-eletrônicos, por se tratar de meros prejuízos materiais suportados.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 4074527-96.2007.8.13.0024, Apelação nº 1.0024.07.407452-7/001, Apelantes e Apelados: **Distribuidora F** e Hélio Fernandes, Relator Desembargador Elias Camilo, Data de julgamento: 16/04/2009, Data de publicação: 25/06/2009)

Decisão 1.2.2

RESPONSABILIDADE CIVIL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NEXO DE CAUSALIDADE. DEVER DE INDENIZAR. DANOS MATERIAIS. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. I - O Supremo Tribunal Federal consolidou o entendimento de que, no caso de danos decorrentes de atos comissivos ou omissivos, a responsabilidade do Estado e das pessoas jurídicas prestadoras de serviço público é objetiva, nos termos do art. 37, §6º, da Constituição da República. II - Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço público divisível e remunerado, sempre que se estiver diante de vícios de qualidade por insegurança (produtos e serviços), vícios de quantidade (produtos e serviços) e vícios de qualidade por inadequação (produtos), por força do art. 3º, § 2º, art. 14, art. 22, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor c/c art. 7º, da Lei nº 8.987/95. III - A ocorrência de descargas atmosféricas não é capaz de eximir a concessionária de energia elétrica da responsabilidade pelos prejuízos causados a equipamentos elétricos dos

usuários. (art. 5º, parágrafo único, da Resolução nº61/04, da ANEEL). IV - Comprovada a existência do evento danoso, dano e nexo de causalidade, exsurge o dever da concessionária em indenizar o usuário pelos danos sofridos. V - Ausente a demonstração da ocorrência de excludentes de responsabilidade, patente o direito do usuário à indenização pelos danos causados a equipamentos elétricos em decorrência da interrupção do fornecimento de energia elétrica.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Processo nº 4460154-61.2008.8.13.0702, Apelação Cível nº 1.0702.08.446015-4/001, Apelante: **Distribuidora F**, Apelado: Supermercado Leal Ltda., Relator: Desembargador Bitencourt Marcondes, Data do julgamento: 05/08/2010, Data da publicação: 08/11/2010)

Decisão 1.2.3

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA. DETERIORAÇÃO DE PRODUTOS PERECÍVEIS. COMÉRCIO DE MERCEARIA. DANOS MATERIAIS DEMONSTRADOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA. A concessionária do serviço público de fornecimento de energia elétrica responde por danos decorrentes da interrupção do serviço atribuídos a chuvas e descargas atmosféricas, não se desincumbindo do ônus de demonstrar a excludente de culpabilidade, no sentido de que, nessas circunstâncias, a queda de energia era fato imprevisível e inevitável. A concessionária deve indenizar o consumidor pelas mercadorias que pereceram ou se tornaram impróprias para a comercialização em virtude da interrupção do fornecimento de energia. O rateio dos ônus de sucumbência deve ter por base o princípio da causalidade, considerando a parte que, por opor resistência injusta à pretensão, deu origem à lide, além do grau de importância e extensão dos pedidos atendidos em relação aos que foram rejeitados. Proporção de rateio das custas processuais estabelecida de ofício. Sentença omissa a esse respeito. Recurso improvido.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 9939890-43.2006.8.13.0024, Apelação nº 1.0024.06.993989-0/001, Apelante: **Distribuidora F**, Apelado: COM MDM LTDA ME, Relatora Desembargadora Heloísa Combat, Data de julgamento: 14/07/2009, Data de publicação: 04/09/2009)

Decisão 1.2.4

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA. PERDA DE LEITE. DANOS MATERIAIS DEMONSTRADOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA. - A concessionária do serviço público de fornecimento de energia elétrica responde por danos decorrentes da interrupção do serviço atribuídos a chuvas e descargas atmosféricas, não se desincumbindo do ônus de demonstrar a excludente de culpabilidade, no sentido de que, nessas circunstâncias, a queda de energia era fato imprevisível e inevitável. - A concessionária deve indenizar o consumidor pelo leite perecido em virtude da interrupção do fornecimento de energia. - A circunstância de a autora ser associação dedicada à comercialização de leite e de que, pela falta de energia, os produtos não foram mantidos resfriados, é suficiente para comprovar a existência de prejuízos, que podem ser apurados pela média de produção diária do estabelecimento. - Recurso provido em parte.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 0033970-17.2004.8.13.0453, Apelação nº 1.0453.04.003397-0/001, Apelante: **Distribuidora F**, Apelado: Associação de Produtores de Leite do Município de Caraí, Relatora Desembargadora Heloísa Combat, Data de julgamento: 07/04/2009, Data de publicação: 15/05/2009)

Decisão 1.2.5

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - OCORRÊNCIA DE SOBRECARGA - QUEIMA DE APARELHOS ELETRÔNICOS DURANTE EVENTO - RECONHECIDO O

DEVER DE INDENIZAR DA CONCESSIONÁRIA - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE CAUSA EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE - RECURSO NÃO PROVIDO. Sendo a apelante prestadora de serviço público de energia, responde de forma objetiva pelos danos causados a seus usuários decorrentes do serviço por ela prestado nos termos do disposto no art. 37, § 6ª da Constituição Federal. Não restam dúvidas de que a concessionária de energia elétrica causou prejuízos ao usuário de energia elétrica, devendo indenizá-lo adequadamente pelos danos ocasionados pela sobrecarga de energia. Não demonstrando que a sobrecarga tenha ocorrido por culpa do apelado, e restando demonstrados os danos materiais decorrentes do ocorrido, resta caracterizado nexo de causalidade gerador da responsabilidade da concessionária de energia elétrica.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 0788912-58.2008.8.13.0439, Apelação nº 1.0439.08.078891-2/001, Apelante: **Distribuidora G**, Apelado: Robson Aguiar Milani, Relatora Desembargadora Hilda Teixeira Costa, Data de julgamento: 03/09/2009, Data de publicação: 22/09/2009)

Decisão 1.2.6

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - PANE NO SISTEMA ELÉTRICO DA DISTRIBUIDORA SUB-ESTAÇÃO RUA PARAÍBA - FATO INCONTROVERSO - QUEIMA DE CENTRAL TELEFÔNICA E DANOS EM DOIS APARELHOS TELEFÔNICOS - PEDIDO DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA DEFERIDO - RELAÇÃO DE CONSUMO - NEXO CAUSAL E DANO - COMPROVAÇÃO - DANO MATERIAL - CARACTERIZAÇÃO - RESSARCIMENTO.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 2177068-81.2006.8.13.0024, Apelação nº 1.0024.06.217706-8/001, Apelante: **Distribuidora F**, Apelado: Boson Associação Advogados Consultores S/A, Relator Desembargador Audebert Delage, Data de julgamento: 13/11/2008, Data de publicação: 02/12/2008)

Decisão 1.2.7

APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO - DESCARGA ELÉTRICA - DANO A NOTEBOOK - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - PRESTADORA DE SERVIÇO PÚBLICO - NEXO CAUSAL E DANO - COMPROVAÇÃO - DANO MATERIAL - CARACTERIZAÇÃO. - A empresa pública prestadora de serviço público de energia, responde de forma objetiva pelos danos causados a seus usuários decorrentes do serviço por ela prestado nos termos do disposto no art. 37,§ 6ª da Constituição Federal. - Uma vez demonstrado que o autor teve seu notebook danificado em razão da inadequada prestação de serviço da ré, devida é a indenização pelo prejuízo que lhe foi causado.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 1811151-42.2006.8.13.0105, Apelação nº 1.0105.06.181115-1/001, Apelante: **Distribuidora F**, Apelado: Ideraldo Luiz Damasio, Relator Desembargador Dídimo Inocência de Paula, Data de julgamento: 13/09/2007, Data de publicação: 21/09/2007)

(ii) demanda julgada procedente com a condenação da concessionária ao pagamento de danos materiais - lucros cessantes

Decisões proferidas pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais em processos instaurados em detrimento da concessionária de energia elétrica, através das quais fora reconhecida a responsabilidade da distribuidora ao pagamento de danos materiais, incluindo-se lucros cessantes

Decisão 2.1

APELAÇÃO CÍVEL. ADMINISTRATIVO. INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS E LUCROCESSANTES. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. MORTANDADE DE FRANGOS. DANO E NEXO DE CAUSALIDADE COMPROVADOS. DEVER DE

REPARAR. CONCORRÊNCIA DE CULPAS INEXISTENTE. Em se tratando de responsabilidade objetiva, há o dever de indenizar independentemente da existência de culpa da concessionária do serviço de distribuição de energia elétrica, consoante determinação expressa do art. 37, §6º, da CF/88. A interrupção de fornecimento de energia, devido à sobrecarga causada por chuvas, trovoadas e/ou descargas atmosféricas, não constitui excludente de responsabilidade, pois se trata de risco inerente à atividade empresarial desenvolvida pela distribuidora de energia elétrica. Comprovados o nexo de causalidade entre a conduta da concessionária de serviço público (interrupção por prazo prolongado da distribuição de energia elétrica) e o dano (morte de aves), mostra-se inequívoca a responsabilidade civil, cabendo à prestadora do serviço indenizar a parte pelos prejuízos sofridos, mormente em face da inexistência de prova das excludentes da responsabilidade, tais como a culpa exclusiva do ofendido ou de terceiro, o caso fortuito ou a força maior. A falta de energia foi o evento determinante, a causa eficiente, ensejadora da morte das aves, não tendo para tanto concorrido a tardia abertura das cortinas do criadouro para seu arejamento.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, apelação nº 1.0701.06.159389-6/001, Apelante: **Distribuidora F**, Apelado: SADIA S/A, Relator Desembargador Peixoto Henriques, Data de julgamento: 30/11/2010, Data de publicação: 14/01/2011)

Decisão 2.2

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. MÁ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE RESULTOU NA QUEIMA DE TODOS OS APARELHOS ELÉTRICOS. RESIDÊNCIA COM DESTINAÇÃO COMERCIAL. DANO MATERIAL FUNDADO EM LUCROS CESSANTES COMPROVADOS. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. VALOR A SER APURADO NA FASE DE LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. É cabível a indenização por dano material quando, apesar de não demonstrados valores, restar comprovado o prejuízo. Uma coisa é dano moral, outra é dano material, não se podendo admitir o dano

moral em função da perda de receita com o aluguel de sítio em face dos danos causados nos aparelhos eletro-eletrônicos que guarnecem a casa.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 0108153-19.2003.8.13.0024, Apelação nº 1.0024.03.010815-3/001, Apelantes e Apelados: **Distribuidora F** e Elizabeth Maria de Souza, Relator Desembargador José Francisco Bueno, Data de julgamento: 03/02/2005, Data de publicação: 01/03/2005)

Decisão 2.3 (inteiro teor constante do Anexo)

AÇÃO ORDINÁRIA - REPARAÇÃO DE DANOS - ENERGIA ELÉTRICA - FALHA NO FORNECIMENTO - DANO A EQUIPAMENTO DE DENSITOMETRIA ÓSSEA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANO MORAL - INOCORRÊNCIA - RECURSO PRINCIPAL E ADESIVO DESPROVIDOS.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 0284654-76.2003.8.13.0394, Apelação nº 1.0394.03.028465-4/001, Apelantes e Apelados: **Distribuidora H** e CDO Centro Densitometria Óssea Manhauçu Ltda, Relator Desembargador Schalcher Ventura, Data de julgamento: 16/08/2007, Data de publicação: 30/08/2007)

(iii) demanda julgada procedente, reconhecendo-se a invalidade de norma regulamentar – Resolução Normativa editada pela ANEEL e condenando-se a concessionária ao pagamento de indenização pelos danos suportados pelo consumidor

- 3.1.** Decisão proferida pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais condenando a distribuidora ao ressarcimento de danos elétricos mesmo diante do descumprimento de procedimento estabelecido na Resolução Normativa nº 61/2004

Decisão 3.1

ADMINISTRATIVO. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. ENERGIA ELÉTRICA. PERTURBAÇÕES. DANOS OCASIONADOS EM EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS NECESSÁRIOS À ATIVIDADE PROFISSIONAL DO USUÁRIO. RESPONSABILIDADE PRESUMIDA. NEXO CAUSAL CONFIGURADO. RESOLUÇÃO 61/2004 DA ANEEL. IRRAZOABILIDADE. Confirma-se a sentença que, ao julgar procedente o pedido indenizatório formulado pelo usuário em face de concessionária de serviço público, julga procedente o pedido, diante da caracterização dos danos ocasionados em equipamentos elétricos em decorrência da perturbação ocorrida no sistema elétrico. Mesmo que descumpridos, pelo usuário, os procedimentos estabelecidos pela Resolução Normativa nº 61/2004 da ANEEL, que dispôs acerca do ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, não se há de elidir o nexo causal, se não se demonstrou razoável exigir daquele que aguardasse, indefinidamente, a solução dos problemas.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Processo nº 2512404-39.2008.8.13.0433, Apelação Cível nº 1.0433.08.251240-4/001, Apelante: **Distribuidora F**, Apelado: Rômulo Ranieri Mendes Rocha, Relator: Desembargador Manuel Saramago, Data do julgamento: 05/05/2011, Data da publicação: 09/06/2011)

- 3.2.** Decisões proferidas pelo Tribunal de Justiça de São Paulo reconhecendo como inválida previsão contida na Resolução normativa nº 61/2004 editada pela ANEEL, por entender que são nulos os atos normativos regulamentares que contrariam o disposto pela legislação vigente

Decisão 3.2.1

Prestação de serviços - Energia elétrica - Danos em aparelhos eletrônicos decorrentes de sobrecarga de energia - Ausência de perícia - Irrelevância - Danos

materiais demonstrados pelo conjunto probatório dos autos - Responsabilização que não pode ser isentada por mera Resolução administrativa - Dano moral não demonstrado - Sucumbência recíproca corretamente considerada - Improvimento dos recursos.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, processo nº 91211886-95.2009.8.26.0000, Apelação, Apelantes/Apelados: **Distribuidora A** e Camargo Ferraz Advogados, Relator: Vianna Cotrim, Órgão julgador: 26ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 20/06/2012, Data de registro: 20/06/2012)

Decisão 3.2.2

RESPONSABILIDADE CIVIL. ENERGIA ELÉTRICA. SOBRECARGA. DEFEITO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO AO PATRIMÔNIO DO CONSUMIDOR. DIREITO DE SUB-ROGAÇÃO DA EMPRESA SEGURADORA. 1. Insubsistência da norma regulamentar nº 456/2000 da ANEEL. Ineficácia de atos normativos regulamentares em face de legislação. Conteúdo do texto normativo que não guarda correlação estrita com o caso concreto. 2. Inexistência de impugnação especificada quanto à ocorrência de oscilação de energia, abertura de protocolo de atendimento, ou quanto aos dados pormenorizados que formaram o laudo técnico apresentado pela empresa seguradora. Não há qualquer informação sobre ocorrência de caso fortuito ou força maior que pudesse afastar a responsabilidade civil objetiva da concessionária. 3. Aplicação do artigo 333, II, do Código de Processo Civil. 4. Sentença condenatória mantida. 5. Apelação não provida.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, processo nº 0001397-90.2010.8.26.0084, Apelação, Apelante: **Distribuidora E**, Apelado: Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros, Relator: Alexandre Lazzarini, Órgão julgador: 6ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 19/04/2012, Data de registro: 21/04/2012)

Decisão 3.2.3

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - DIREITO DE AÇÃO NÃO PODE SOFRER RESTRIÇÃO IMPOSTA POR NORMA REGULAMENTAR - NÃO SUJEIÇÃO A PRAZO ESTABELECIDO POR RESOLUÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA - OSCILAÇÃO NA REDE DE ENERGIA DANOS - PROVOCADOS EM EQUIPAMENTOS DA EMPRESA SEGURADA - FATOS APURADOS ADMINISTRATIVAMENTE PELA SEGURADORA CONVIDADA A PRESTAR INFORMAÇÕES - A PRESTADORA DE SERVIÇOS PREFERIU OMITIR-SE - DESCABIMENTO DA POSTERIOR ALEGAÇÃO DA IMPOSSIBILIDADE DA PROVA - FATO DO SERVIÇO RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA PRESTADORA DO SERVIÇO, POR FORÇA DOS ARTS. 12 E 14 DO CDC - SEGURADA QUE É CONSUMIDORA POR EQUIPARAÇÃO INTELIGÊNCIA DO DISPOSTO NO ART. 17 DO CDC - PROVA DO PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO SUB-ROGAÇÃO DA SEGURADORA (CC, ART. 349) - SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, processo nº 0119484-54.2010.8.26.0100, Apelação, Apelante: **Distribuidora A**, Apelado: Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros, Relator: Theodureto Camargo, Órgão julgador: 8ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 07/03/2012, Data de registro: 15/03/2012)

Decisão 3.2.4

RESPONSABILIDADE CIVIL - Seguradora demonstrou sua legitimidade ativa e interesse de agir para a ação regressiva fundada em contrato de seguro com a prova do pagamento da indenização à segurada, sub-rogando-se nos direitos da mesma - A responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público, dentre as quais se incluem as concessionárias de fornecimento de energia elétrica é objetiva, porquanto subordinada ao art. 37, §6º, CF - Nulo o art. 10, § único, II, da Resolução Normativa nº 61/2004 da Aneel, que exclui a responsabilidade da concessionária pelo ressarcimento de danos

causados aos usuários ou terceiros que providenciarem a reparação de equipamentos sem aguardar o término do prazo de inspeção pela concessionária, por constituir indevida inovação na ordem jurídica, por violação das fontes subsidiárias que a referida Resolução se reporta, não só do art. 14, caput, do CDC (LF 8.078/90), mas também do art. 25, caput, da LF 8.987/95, que veda, expressamente, a exclusão ou atenuação da responsabilidade da concessionária pela reparação de "todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros" - A apelante seguradora, sub-rogada nos direitos do segurado, provou a existência do dano no equipamento segurado com nexo de causalidade com o "pico de "tensão" por um tempo muito longo", objeto da prestação do serviço público de fornecimento de energia elétrica pela concessionária apelada, que não provou excludente de responsabilidade, impondo-se, em consequência, a condenação da concessionária a repará-los, a teor do art. 37, § 6º, da CF - Condenação da concessionária ao pagamento quantia correspondente à indenização paga pela seguradora ao segurado, com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês, a partir da data do desembolso. Recurso provido.

(Tribunal de Justiça de São Paulo, processo nº 0253426-90.2007.8.26.0100, Apelação, Apelante: Bradesco Autor/Re Cia de Seguros, Apelado: **Distribuidora A**, Relator: Rebello Pinho, Órgão julgador: 20ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 28/03/2011. Data de registro: 11/05/2011)

(iv) demanda julgada improcedente, sendo indevida a indenização por danos materiais pela concessionária em vista da ausência de comprovação de algum dos pressupostos necessários à configuração da responsabilidade civil

Decisões proferidas pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais em processos instaurados em detrimento da concessionária de energia elétrica, através das quais fora elidido o dever de indenizar por parte da concessionária, pelo fato de não ter sido comprovado o nexo causal entre o serviço prestado e o dano ocasionado:

Decisão 4.1

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - INCÊNDIO - EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO PÚBLICO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - NEXO DE CAUSALIDADE NÃO COMPROVADO - DEVER DE INDENIZAR NÃO CONFIGURADO - INTIMAÇÃO PARA ESPECIFICAÇÃO DE PROVAS - INÉRCIA DA PARTE - CERCEAMENTO DE DEFESA AFASTADO. - A responsabilidade da prestadora de serviço público é objetiva. - Na ação de indenização cabe ao terceiro lesado demonstrar o dano sofrido e o nexo causal entre esse e a conduta da prestadora de serviço público. - Não demonstrada a relação de causalidade entre a conduta, culposa ou não, da prestadora de serviços e o dano causado, fica afastado o dever de indenizar. - Se a parte foi devidamente intimada para especificar as provas que pretendia produzir e quedou-se inerte, não há que se falar em cerceamento de defesa, em razão do julgamento do processo no estado em que se encontra.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 0154991-15.2000.8.13.0480, Apelação nº 1.0480.00.015499-1/001, Apelante: Mini Mercado Videal Ltda., Apelado: **Distribuidora F**, Relatora Desembargadora Heloisa Combat, Data de julgamento: 10/07/2007, Data de publicação: 04/09/2007)

Decisão 4.2

AÇÃO DE RESSARCIMENTO - SEGURADORA - SUB-ROGAÇÃO - DANOS PROVOCADOS EM MÁQUINA EM RAZÃO DE OSCILAÇÃO DE ENERGIA - EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO PÚBLICO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - NEXO DE CAUSALIDADE NÃO COMPROVADO - DEVER DE INDENIZAR NÃO CONFIGURADO. - Ao indenizar o segurado pelos danos sofridos, a Seguradora fica sub-rogada nos direitos que ela possui frente ao suposto causador do dano. - A responsabilidade da prestadora de serviço público é objetiva. - Na ação de indenização cabe ao lesado demonstrar o dano sofrido e o nexo causal entre esse e a conduta da prestadora de serviço público. - Não demonstrada a relação de causalidade entre a conduta, culposa

ou não, da prestadora de serviços e o dano causado, fica afastado o dever de indenizar.

(Tribunal de Justiça de Minas Gerais, processo nº 1.0434.05.003220-1/001(1), Apelante: **Distribuidora F**, Apelado: AGF Brasil Seguros S/A, Relatora Desembargadora Heloisa Combat, Data de julgamento: 21/08/2007, Data de publicação: 16/10/2007)

5.3 Considerações finais

No presente capítulo, almejou-se demonstrar exemplificativamente que, considerando que a concessionária de energia elétrica responde de forma objetiva perante o consumidor, em face do que preceitua o art. 37, § 6º da Constituição Federal, e os artigos 14, caput da Lei 8.078/90 e 25 da Lei 8.987/95, em se constatando o dano elétrico ocasionado ao consumidor e o nexo causal entre este último e a falha na prestação do serviço público de energia elétrica, configurado estará o dever da concessionária em indenizar o consumidor pelos danos materiais ocasionados.

Em contrapartida, consoante se observou, em não se constatando os pressupostos necessários à configuração da responsabilidade civil da concessionária de energia elétrica e, portanto, não sendo verificado o nexo causal entre eventual falha na prestação do serviço público de energia elétrica e o dano ocasionado ao consumidor, não há que se falar em dever de ressarcimento por parte daquela, sob pena de se incorrer em enriquecimento ilícito, instituto repudiado pelo ordenamento jurídico.

6. PANORAMA DOS PROCEDIMENTOS PARA RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS AO CONSUMIDOR EM OUTROS PAÍSES

6.1 Considerações iniciais

Neste capítulo almeja-se abordar, em linhas gerais, o ressarcimento de danos ocasionados aos consumidores por falhas na prestação do serviço de energia elétrica em outros países. Para tanto, faz-se imprescindível discorrer brevemente sobre alguns órgãos que compõem a regulação do setor elétrico dos países escolhidos. Em seguida, far-se-á indispensável a análise da legislação vigente que disciplina o setor elétrico, especificamente aquela que trata das obrigações legais da concessionária de distribuição em relação aos danos ocasionados ao consumidor em decorrência de perturbações de tensão no respectivo país em comento, para trazer ao leitor um panorama geral dos procedimentos adotados em alguns países para o ressarcimento de danos elétricos ocasionados aos consumidores em decorrência de falha ou perturbação ocorrida na rede elétrica.

Antes de adentrar no estudo do ressarcimento de danos ocasionados ao consumidores de energia elétrica em outros países vale lembrar, contudo, que nos países desenvolvidos a maioria dos consumidores possui seguro de sua residência, seja por vontade própria, seja por imposição legal, sendo que o mesmo se estende aos aparelhos eletrônicos, fato este que, inúmeras vezes, minimiza os desgastes existentes entre os consumidores e as distribuidoras de energia elétrica em se constatando danos elétricos ocasionados ao consumidor decorrentes de falhas na prestação do serviço de energia elétrica. Insta destacar que esta é uma situação corriqueira nos países desenvolvidos e, nestes casos, o que se observa é que a contenda se instaura entre a seguradora e a distribuidora de energia, uma vez que comumente a seguradora ingressa com ação judicial em detrimento da distribuidora de energia almejando o ressarcimento do valor que fora repassado ao segurado em virtude dos danos ocasionados por falha ou defeito na prestação do serviço de energia elétrica.

6.2 O Ressarcimento por danos elétricos na Austrália

6.2.1 Órgãos relevantes no cenário energético australiano

A Austrália é composta por 6 Estados, sendo eles *Tasmania*, *West Australia*, *South Australia*, *Victoria*, *New South Wales* e *Queensland*, além de 3 Territórios, quais sejam *Australian Capital Territory*, *Northern Territory* e *Norfolk Island*.

Consoante o determinado pela Constituição de 1901, esses Estados e Territórios são administrados por um governo central, denominado *Commonwealth*.

Neste país, além do governo central, os governos estaduais também têm poderes para legislar, possuindo cada Estado, além das leis federais, as suas próprias leis, que variam de estado para Estado. Assim, os Estados e Territórios têm poder legislativo independente naquelas matérias não atribuídas ao governo federal. Em havendo contradição entre leis federais e leis estaduais ou dos territórios, as leis federais prevalecem, uma vez que estas têm aplicação em todo país.

Por conseguinte, no que tange ao ressarcimento de danos elétricos ocasionados ao consumidor, aplicar-se-ão leis federais e também as leis estaduais, que podem ser diferentes de Estado para Estado.

Muito embora a legislação australiana no que se refere ao setor elétrico também varie de Estado para Estado, essencial notar que existe um grande esforço para se unificar a legislação do setor elétrico, de tal modo que, a partir de julho de 2012, está previsto entrar em vigor uma nova legislação regulando a venda e distribuição de eletricidade, denominada *National Energy Customer Framework*, visando padronizar a regulação da distribuição de energia elétrica e a regulação da venda de energia elétrica em um sistema nacional. Assim, objetiva-se implementar um mercado nacional de venda de energia elétrica, incluindo uma adequada proteção ao consumidor.

Entretanto, considerando que a referida legislação ainda não entrou em vigor, faz-se inquestionável a necessidade de se analisar a legislação do setor elétrico na Austrália mediante as leis atualmente vigentes no país.

Vale destacar, contudo, que a análise da legislação vigente e relacionada ao setor elétrico em toda a Austrália far-se-ia inviável, mediante o vasto território australiano e, desse modo, optou-se por aprofundar-se na análise da legislação que envolve o setor elétrico no Estado de Victoria, haja vista a constatação de uma maior quantidade de documentos relacionados ao tema no Estado escolhido.

Todavia, antes de adentrar no estudo da legislação do setor elétrico especificamente relacionada ao Estado de Victoria, a fim de melhor contextualizar o tema dentro do mercado energético australiano, torna-se essencial destacar alguns órgãos relevantes no cenário energético deste país.

Inicialmente, ressalta-se a existência do *NEM – National Electricity Market*, que é um comércio atacadista de eletricidade para as áreas adjacentes a *Common wealth* e seus Estados e Territórios que se encontram eletricamente conectados. O Estado de Victoria é um dos abrangidos pelo *National Electricity Market*. O desenvolvimento do *National Electricity Market* foi parte da ampla reforma energética ocorrida na última década na Austrália.

A *Australian Energy Market Commission - AEMC*, por sua vez, é o órgão responsável por elaborar as regras do *National Electricity Market – NEM*, tendo sido estabelecida em julho de 2005 pelo *Ministerial Council on Energy*. Importante destacar que além de ser incumbido da elaboração das leis, é também responsável pelo desenvolvimento do mercado de energia na Austrália.

Vale ponderar que a *Australian Energy Market Commission – AEMC* é um órgão nacional e independente, tendo por objetivo garantir uma estrutura de mercado confiável, seguro e eficiente, que sirva aos interesses de longo prazo dos consumidores. Além de apoiar o desenvolvimento do mercado energético, também fornece conselhos estratégicos e operacionais ao Governo da Austrália e ao *Ministerial Council on Energy*.

No que tange ao mercado energético australiano, essencial destacar, ainda, a criação do *Australian Energy Market Operator - AEMO*, que foi estabelecido em julho de 2009. Suas funções incluem implementação, administração e operação do mercado atacadista, além do gerenciando da segurança da rede elétrica.

Ao final, fundamental salientar a existência do *Australian Energy Regulator - AER*, que foi criado em julho de 2005 e é responsável pela fiscalização e pelo cumprimento das leis e normas relativas ao mercado energético. O *Australian Energy Regulator* regula o mercado atacadista de eletricidade, além de ser responsável pela regulação econômica das redes de transmissão, bem como dos serviços de distribuição de eletricidade no *National Electricity Market*. Dentre suas funções, este órgão tem por objetivo assistir o *Australian Competition and Consumer Commission - ACCC* em relação aos assuntos envolvendo o quanto determinado pelo *Competition and Consumer Act*, incluindo fiscalização acerca da sua observância e autorizações.

Feitas essas breves considerações acerca dos órgãos relevantes ao setor elétrico na Austrália, faz-se imprescindível a análise da legislação então vigente e que alicerça a responsabilidade das distribuidoras de energia elétrica em relação a danos ocasionados ao consumidor por variações de tensão fora dos limites estabelecidos.

6.2.2 Legislação do setor elétrico na Austrália

No que tange ao setor energético constata-se na Austrália a existência de leis, Regulamentos e Códigos, inclusive no que se refere à distribuição de energia elétrica.

Entretanto, consoante acima salientado, considerando que atualmente a legislação do setor elétrico na Austrália varia de Estado para Estado e, tendo em vista que a análise da legislação então vigente em cada Estado tornaria o presente trabalho bastante extenso, dada a amplitude do mercado energético australiano, optou-se no presente estudo por restringir a análise da legislação vigente no Estado de Victoria, uma vez constatada a existência de uma legislação ampla do setor elétrico neste

Estado, o que permite que seja feito um estudo mais detalhado acerca dos procedimentos adotados para o ressarcimento de danos.

Inicialmente, importante ressaltar que o *Australian Energy Regulator – AER*, ainda não assumiu as funções relativas à venda de energia elétrica em Victoria, fato este que ocorrerá até 2013. Assim sendo, as regras que norteiam o mercado energético do referido Estado serão tratadas através das legislações vigentes na atualidade, tais como o *Victorian Electricity Distribution Code*, *Victorian Energy Retail Code*, além da existência dos *Guidelines* publicados pelo *Office of the Regulator-General* de Victoria, que atualmente foi absorvido pela *Essential Services Commission (Victoria)*.

A *Essential Services Commission* estabelece padrões mínimos para proteger o consumidor de eletricidade doméstico, bem como o consumidor comercial de pequeno porte. Esses padrões são estabelecidos em seus Códigos e *Guidelines*, acima citados. A Seção 13 do *Essential Services Commission Act 2001* estabelece que ela pode publicar *statements* e *guidelines* no exercício de suas funções. Neste particular ressalta-se o *Energy Marketing Code of Conduct*, que estabelece as obrigações das concessionárias no trato com os consumidores em relação aos seus serviços e produtos e o *Electricity Distribution Code*, que estabelece os padrões mínimos a serem atendidos pelos negócios de distribuição de eletricidade, inclusive em relação à qualidade e segurança de fornecimento, informação aos consumidores, gerenciamento de reclamações e outros assuntos.

A *Essential Services Commission* é também responsável pela elaboração da *Benchmark Customer Charter*, sendo esta uma cartilha que almeja ajudar os consumidores a identificar os seus direitos e obrigações em relação ao revendedor de energia elétrica. O referido documento deixa clara a obrigatoriedade do supridor de prover ao consumidor uma cartilha que sintetize os seus direitos e obrigações relativos ao contrato de venda de energia firmado, que deve estar de acordo com o quanto determinado pelo *Benchmark Customer Charter*. Ademais, os contratos de revenda firmados devem estar de acordo com o quanto estabelecido pelos Códigos, tais como o já mencionado *Energy Retail Code*.

Especificamente no que tange ao ressarcimento de danos aos consumidores decorrentes de variações ou perturbações de tensão, faz-se imprescindível a análise do *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation*.

O *Guideline* em comento exige que o distribuidor indenize qualquer pessoa que sofra danos decorrentes de violações de tensão, desde que esse cliente consuma menos que 160 mWh por ano.

Deve-se salientar, contudo, que muito embora o documento acima citado trate de compensação decorrente de violações de tensão, ele se refere tão somente aos danos à propriedade do consumidor, não abrangidos outros direitos da pessoa, tais como danos morais.

De forma particular, o *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation* trata de pedidos de indenização por danos ocasionados em razão do desrespeito aos níveis estipulados para os valores de tensão, até a extensão da quantia reclamada, desde que esta não ultrapasse o limite jurisdicional estabelecido pelo *Energy and Water Ombudsman Victoria – EWOV*.

Vale destacar que o *Energy and Water Ombudsman Victoria – EWOV* é um órgão não governamental que investiga e resolve reclamações dos consumidores acerca de eletricidade, gás natural, GLP e água, constituindo, pois, um método alternativo de resolução de conflitos.

Portanto, uma vez ultrapassado o limite jurisdicional estabelecido pelo *Energy and Water Ombudsman Victoria*, o distribuidor não está mais obrigado a proceder à compensação sob a égide do *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation*. Isso não significa dizer, por óbvio, que o distribuidor não terá responsabilidade em relação aos danos ocasionados ao consumidor, mas tão somente que o distribuidor, nesses casos, não tem obrigação de proceder à compensação do consumidor de acordo com o quanto determinado pelo citado *Guideline*.

Importa salientar que o distribuidor também não está obrigado a indenizar o consumidor de acordo com o estipulado pelo *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation*, nas seguintes situações:

- Quando o consumidor comercial não tenha tomado as devidas precauções para minimizar os riscos de perdas ou danos ao seu negócio, seus equipamentos e estabelecimento, e que poderiam resultar das variações de tensão;
- Quando a propriedade ou bem é danificado por consequência e não pela mera violação das variações de tensão;
- Quando se vislumbrar qualquer perda de lucros;
- Se a pessoa procura fazer valer os seus direitos através de outros meios (por exemplo, através da propositura de ação judicial em desfavor do distribuidor, etc.);
- Se a quantia da indenização requerida pelo consumidor exceder o limite jurisdicional estabelecido pelo *Ombudsman*, o distribuidor não está obrigado a efetuar o pagamento da indenização no que tange ao excesso, devendo proceder a indenização até o limite estabelecido por este órgão.

O *Guideline nº 11* estipula que o consumidor pode contactar o distribuidor com um pedido ou reclamação por dano à sua propriedade, que foi ou pode ter sido ocasionado em virtude de um evento afetando a instalação elétrica que esteja ligada à rede de distribuição.

Ao final do segundo dia útil após o contato ter sido efetuado, o distribuidor deve enviar ao consumidor um formulário para que a reclamação seja efetuada, o qual, ainda:

- informe a pessoa que ela pode ter direito a uma indenização;
- informe ou dê ciência à pessoa que o *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation* está disponível se requerido;
- solicite que o consumidor forneça ao distribuidor, os seguintes detalhes: endereço afetado pelo evento danoso; hora e data do incidente elétrico; bem danificado e a quantia da compensação que o consumidor afirma ser necessária para compensar o dano sofrido.

A quantia reclamada deve ser comprovada por orçamentos, recibos ou outra evidência. O ressarcimento terá por base uma quantia que não importe em prejuízo ao consumidor, devendo ainda representar:

- (i) o custo para substituir o bem danificado por outro com o mesmo tempo de uso, funcionamento e aparência ou
- (ii) o custo para se consertar o bem danificado de maneira que ele apresente o mesmo funcionamento e aparência que antes.

O distribuidor pode ainda requerer ao consumidor que forneça evidências e provas dos danos ocasionados e, mais, caso não esteja apto a confirmar se uma variação de tensão afetou a instalação elétrica do endereço no qual ocorreu o dano, o mesmo pode solicitar também que o consumidor forneça um laudo de um perito confirmando que o dano a ele ocasionado vislumbrou-se em virtude de uma violação dos limites estabelecidos para as tensões.

Importa destacar que naqueles casos em que o consumidor providencie a entrega do formulário do pedido de ressarcimento adequadamente preenchido e, incluindo os detalhes e evidências solicitados pelo distribuidor, inclusive com o laudo técnico, este último não deve contestar o pedido de ressarcimento. Não é demais ponderar que, nos casos em que o distribuidor exigir do consumidor evidências ou laudo de profissional qualificado para tanto, deve pagar ao consumidor, além da quantia reclamada a título de ressarcimento, a quantia despendida por este para o fornecimento das evidências ou laudos exigidos.

O *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation* elenca algumas situações em que o distribuidor pode contestar o pedido, mesmo que cumpridas todas as exigências acima descritas, o que poderá se verificar quando:

- A quantia reclamada pelo consumidor seja maior que a estipulada pelo *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation*.
- O consumidor tenha feito repetidas reclamações nos termos do *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation*.

- O distribuidor, razoavelmente, considere o pedido de ressarcimento um abuso do quanto previsto pelo *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation*.

Ao final, importa destacar que se a quantia paga não for aquela solicitada pelo consumidor ou, ainda, nos casos em que o distribuidor tiver rejeitado o pedido de ressarcimento formulado pelo consumidor, o distribuidor tem a obrigatoriedade de informar ao consumidor que ele tem direito de levar a reclamação ao *Ombudsman*.

6.2.3 Legislação do consumidor na Austrália

Feita essa breve análise acerca da legislação do setor elétrico australiano, essencial ponderar, especificamente no que se refere à relação consumerista, a existência de legislação específica na Austrália, de abrangência nacional e visando a proteção ao consumidor, sendo ela a *Australian Consumer Law - ACL*, com vigência a partir de 01 de janeiro de 2011.

A *Australian Consumer Law* inclui uma lei nacional que:

- Define um padrão contratual, determinando os termos ou cláusulas que seriam inválidos;
- Garante os direitos do consumidor, na compra de serviços e bens, e substitui as leis existentes;
- Garante a segurança dos produtos e um sistema de fiscalização;
- Substitui as leis dos Estados e Territórios acerca de marketing;
- Estipula novas penalidades, poder de fiscalização e opções de compensação aos consumidores, a serem aplicados nacionalmente.

A legislação acima citada aplicar-se-á em qualquer lugar da Austrália em que o consumidor esteja, substituindo diferentes leis territoriais, estaduais e nacionais que estabelecem direitos do consumidor e obrigações negociais na venda de bens e serviços, estabelecendo, desse modo, um conjunto de leis de abrangência nacional. Ela institui padrões gerais de conduta negociais, proíbe práticas nocivas, estabelecendo direitos básicos do consumidor em relação a bens e serviços, além de regular a segurança dos serviços e produtos oferecidos ao consumidor.

A *Australian Consumer Law* proporciona uma lei simples e clara, que conduz a uma facilidade de entendimento, substituindo termos legais complexos por termos simples que os consumidores podem compreender.

Por todo o exposto, resta incontestado o avanço que representa a *Australian Consumer Law*, que propiciou a unificação da legislação do país no que tange às relações de consumo, facilitando a sua compreensão e aplicação.

Tomando-se por base a *Australian Consumer Law* foram desenvolvidos seis guias (*Guides*) pelas agências de proteção ao consumidor, visando esclarecer as responsabilidades dos comerciantes e os direitos do consumidor de acordo com a lei. Cumpre ressaltar que os guias elaborados pelos órgãos de proteção do consumidor apenas almejam esclarecer o conteúdo da lei, mas não substituem a lei.

Tendo em vista o assunto tratado nesta dissertação, voltado ao ressarcimento de consumidores, importa destacar o conteúdo de um dos seis guias acima citados, elaborados pelos órgãos de proteção ao consumidor da Austrália, qual seja, o *Consumer Guarantees Guide 2011*.

As Cortes e Tribunais da Austrália, incluindo aquelas dos Territórios e Estados podem fazer valer a *Australian Consumer Law*. Vale destacar os reguladores desta lei, dentre os quais estão incluídos a *Australian Competition and Consumer Commission - ACCC*, a *Australian Securities and Investments Commission - ASIC* e as agências de proteção do consumidor de cada Estado e Território.

O *Consumer guarantees* fornece aos consumidores um abrangente conjunto de direitos relacionados a serviços e bens adquiridos. O documento é baseado nos mesmos princípios estabelecidos anteriormente no *Commonwealth Trade Practices*

Act 1974 e nas leis que estabeleciam um comércio justo nos Estados e Territórios. Não criou, portanto, direitos e obrigações significativamente diferentes, mas estabeleceu os direitos e obrigações de uma maneira mais clara.

Fornecedores e produtores automaticamente concedem garantias sobre alguns bens que comercializam e serviços prestados ao consumidor. Os direitos trazidos pelo *Consumer guarantees* existem independentemente de qualquer garantia fornecida pelo fornecedor ou produtor.

Se um bem ou serviço falha no que tange ao cumprimento da garantia, o consumidor terá direitos contra o fornecedor e, em alguns casos, contra o produtor, devendo ambos remediar, solucionando a questão, por meio do conserto da falha, deficiência ou incapacidade. Todavia, a garantia da qualidade aceitável não se aplicará se o consumidor:

- (i) usa os bens de maneira anormal;
- (ii) faz com que a qualidade do bem se torne inaceitável;
- (iii) falha em tomar as providências para evitar que a qualidade se torne inaceitável.

Um consumidor pode também buscar compensação de um fornecedor ou fabricante por qualquer perda consequente ou dano resultante do descumprimento das garantias do consumidor. A perda consequente é o prejuízo ocasionado ao consumidor em decorrência de um problema verificado com os bens e serviços adquiridos, sendo normalmente financeiro, mas pode incluir outros prejuízos, como perda de tempo ou produtividade. Para tanto, a perda ou dano deve ter sido razoavelmente previsível e não ter sido causada por algo fora do controle humano, como, por exemplo, um evento da natureza.

Se o fornecedor se negar ou um acordo não puder ser feito, o consumidor pode levar o problema aos serviços de mediação de conflitos ou, ainda, tomar as medidas legais cabíveis, através da propositura da ação judicial. O consumidor, no intuito de obter maiores informações acerca da resolução de disputas, pode contactar a Agência de proteção do consumidor.

O consumidor não tem direito a reparação naquelas situações em que o fornecedor não cumpre com as garantias do consumidor pelos seguintes motivos:

- (i) em razão de coisa dita ou feita por terceiro (exceto no caso de a pessoa ser empregado ou agente do fornecedor);
- (ii) em decorrência de acontecimento fora do controle humano que ocorreu após o fornecimento dos bens ou serviços.

As hipóteses acima elencadas de exclusão de responsabilidade do fornecedor não se aplicam quando este último não observa a garantia do dever de cuidado e habilidade. Entretanto, em algumas situações pode ocorrer de o fornecedor resolver um problema que não é sua culpa ou responsabilidade, sendo que nesses casos ele fará jus à uma indenização por parte do fabricante ou produtor.

O fornecedor deve pedir o reembolso ao produtor pelo pagamento de tais perdas pagas ao consumidor dentro do prazo de 3 anos, contados a partir da data em que o problema com o consumidor foi resolvido, ou ainda contados a partir da data em que o consumidor moveu uma ação judicial em desfavor do fornecedor.

Fornecedores e produtores podem fazer um acordo acerca de quais danos serão compensados, desde que não sejam afetados os direitos dos consumidores.

6.2.4 Procedimentos adotados pelas empresas distribuidoras de energia elétrica do Estado de Victoria

- **Distribuidoras: Citipower e Powercor**

Consoante explicitado pelas empresas, se o consumidor sofrer um dano em sua propriedade como resultado de variações de tensão fora dos limites estabelecidos e, desde que esse consumidor utilize menos de 160 mWh de eletricidade por ano e o distúrbio na tensão não tenha sido ocasionada pela instalação elétrica do consumidor, ele pode ter direito à compensação.

A Citi Power e a Powercor aplicam o já mencionado *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation*, que exige que os distribuidores indenizem os clientes, desde que observados os requisitos constantes do documento.

Por conseguinte, o consumidor pode preencher o formulário do pedido de ressarcimento – que pode ser retirado pela internet ou solicitado diretamente à distribuidora – e enviá-lo à empresa; esta, por sua vez, comunicará o seu recebimento através de uma carta enviada ao consumidor, fornecendo ainda um número da reclamação.

A empresa irá analisar a reclamação do consumidor, inclusive determinando a causa da variação de tensão, e irá notificar o cliente acerca do resultado da sua reclamação em aproximadamente 03 (três) semanas do recebimento do formulário do pedido de ressarcimento devidamente preenchido. Contudo, o consumidor é advertido de que, na hipótese de o formulário não estar completo ou não incluir os documentos necessários – orçamentos ou recibos – para a análise do pedido, a empresa pode estar inapta a resolver o pedido formulado.

- **Distribuidora: Jemena Electricity Network**

A referida empresa possui uma Cartilha, denominada *Customer Charter*, que sumariza o *Electricity Distribution Code*, trazendo, em linhas gerais, os direitos e obrigações dos consumidores e do distribuidor.

Se o consumidor tem alguma reclamação relativa a danos em aparelhos e equipamentos decorrentes de perturbações de tensão, este deve preencher adequadamente o formulário *Customer Claim Form* disponível na internet ou mesmo requerer o formulário ao departamento de relação com o consumidor, anexando a documentação necessária.

As reclamações submetidas à empresa serão avaliadas de acordo com o quanto determinado pelo *Electricity Industry Guideline nº 11 – Voltage Variation Compensation* e qualquer outra legislação relevante.

Assim que o formulário é entregue de maneira adequada, uma carta é enviada ao consumidor, fornecendo o contato do responsável pela análise da reclamação efetuada, que irá ser encarregado das investigações necessárias, almejando uma resolução dentro de 04 (quatro) semanas.

A empresa procederá à indenização das reclamações deferidas tomando-se por base o custo razoável do conserto do equipamento ou aparelho danificado ou do valor de mercado de sua substituição, não oferecendo substituição de um equipamento velho por um novo.

No caso de eventos em que a empresa julga não ser responsável pela indenização, uma notificação será enviada ao consumidor, por escrito, na primeira oportunidade.

A empresa adota o procedimento de esclarecer ao consumidor que, caso não esteja satisfeito com a resposta obtida num primeiro contato, ele tem o direito de ter a sua reclamação revisada dentro da própria empresa, porém por um encarregado hierarquicamente superior. Ademais, deve ainda informar ao consumidor que, caso este permaneça insatisfeito com o resultado da reclamação efetuada, ele tem o direito de submeter a sua reclamação ao *Energy and Water Ombudsman Victoria*.

- **Distribuidora: SP Ausnet**

Os consumidores da *SP Ausnet*, domésticos ou consumidores comerciais de pequeno porte, cujo consumo anual seja inferior a 160 mWh por ano e que desejam fazer uma reclamação por danos a sua propriedade como resultado de uma anomalia na tensão, devem preencher o formulário de reclamação constante no site da empresa, fornecendo ainda os orçamentos originais do conserto ou o recibo original do valor pago, caso tenha optado por efetuar o conserto antes de apresentar a sua reclamação.

Segundo orientação da empresa, o consumidor deve familiarizar-se com o *Voltage Variation Guideline* antes de submeter a sua reclamação, a fim de compreender os direitos e responsabilidades da concessionária, bem como os seus.

A empresa deixa claro que não estão obrigados a compensar clientes por perdas consequentes que resultem de um dano aos eletrodomésticos ou equipamentos, como, por exemplo, perda de lucros, salário, reputação, bem como elucida que não estão obrigados a oferecer compensação tomando-se por base a substituição de aparelho velho por novo.

Nas situações em que a empresa não esteja apta a confirmar se o dano ocorreu em virtude de sua rede, afetando assim a unidade consumidora, pode ser requerido ao consumidor que providencie um laudo escrito de um perito confirmando que o bem foi inspecionado e que o dano se verificou em decorrência de uma perturbação advinda da empresa. Se após a investigação, a empresa indeferir o pedido ou a reclamação formulada pelo cliente, ela deverá justificar a sua decisão por escrito.

O consumidor tem direito de pedir uma revisão da decisão relativa à sua reclamação por um órgão hierarquicamente superior dentro da própria empresa, contudo, se ainda assim o consumidor estiver insatisfeito, ele pode levar a questão para análise do *Energy and Water Ombudsman of Victoria*.

- **Distribuidora: United Energy Distribution**

Assim como se verifica nas empresas anteriormente mencionadas, se o consumidor sofre um dano em seus equipamentos eletrônicos ou eletrodomésticos em decorrência de fenômenos associados com a tensão, ele pode apresentar uma reclamação através dos formulários que encontram-se disponíveis no site ou podem ser retirados diretamente com a distribuidora.

A *United Energy Distribution* irá analisar a reclamação apresentada pelo consumidor de acordo com o *Voltage Variation Guideline*. Todavia, se o consumidor não se enquadra no disposto pelas orientações contidas neste documento, a empresa procederá à análise da reclamação de acordo com outras leis aplicáveis.

A *United Energy Distribution* sugere que o consumidor instale equipamentos de proteção contra surto para ajudar na proteção de sua casa, estabelecimento e bens. No que tange aos clientes comerciais, a empresa enfatiza que estes são

particularmente obrigados a tomar as precauções razoáveis para minimizar os riscos de perda ou danos ao seu negócio, consoante o quanto determinado pelo *Interpretation of reasonable precautions and consequential loss*.

Se o consumidor acredita ter eletrodomésticos ou equipamentos danificados em decorrência de alguma anomalia da rede de suprimento, ele deverá preencher o formulário de reclamação do cliente, anexando documentos do conserto, recibos, orçamentos por escrito ou qualquer outra informação de apoio e enviar à empresa. Uma vez recebida a reclamação enviada pelo consumidor, uma carta notificando o seu recebimento será remetida ao cliente pelo Departamento de reclamações e a empresa buscará resolver a reclamação dentro de 04 (quatro) semanas.

A empresa irá compensar as reclamações que julgar apropriadas tomando-se por base o custo razoável do reparo ou, no caso de substituição, considerando-se o valor justo de mercado, a seu próprio critério. A distribuidora informa que não efetua a compensação adotando-se o critério de velho por novo, acrescentando que, para tanto, o consumidor deve consultar o seu agente segurador.

6.3 O Ressarcimento por danos elétricos na Grã-Bretanha

6.3.1 Órgãos relevantes no cenário energético britânico

Inicialmente, importante destacar as autoridades administrativas governamentais responsáveis por determinar as políticas de eletricidade na Grã-Bretanha, sendo elas o *Gas and Electricity Markets Authority - GEMA*, que é o órgão responsável pelos mercados de gás e eletricidade, e seu órgão executivo, o *Office of Gas and Electricity Markets - Ofgem*, além do *Department of Energy and Climate Change - DECC*.

Os poderes e deveres do *Ofgem* são concedidos, em grande parte, por leis, tais como *Electricity Act 1989*, *Utilities Act 2000*, *Competition Act 1998*, *Enterprise Act 2002*, *Energy Act 2004*, *Energy Act 2008* e *Energy Act 2010*, bem como surgem da

legislação estabelecida pela Comunidade Europeia. As funções e deveres relativos à eletricidade estão estabelecidos no *Electricity Act 1989*.

Interessados em fazer parte do mercado de energia da Grã-Bretanha (gerando, comercializando ou fornecendo eletricidade) devem estar de acordo com o regime de licenciamento e participar do *Balancing and Settlement Code – BSC* (ou estar de acordo com o *National Grid Electricity Transmission*, que irá cumprir as disposições relevantes do BSC).

O governo do Reino Unido através do *Department of Energy and Climate Change-DECC* é responsável pela política de energia e estabelece o conjunto de leis para implementá-la. Isto foi feito, principalmente, através dos *Electricity, Utility and Energy Acts*, e também através do estabelecimento, no ano de 2000, do órgão regulador de energia *GEMA* que, consoante já mencionado, atua por meio do *Ofgem*, a quem delega suas funções sob o *Energy Acts*, o *Competition Act 1998* e o *Enterprise Act 2002*.

Os órgãos *GEMA* e *Ofgem* são independentes das empresas do setor de energia e do governo do Reino Unido, apesar de serem por este influenciados no que tange às políticas e estratégias e possuem dentre os seus objetivos:

- *Gas and Electricity Markets Authority - GEMA* - determina estratégias, define políticas prioritárias e toma decisões acerca de uma gama de assuntos.
- *Office of Gas and Electricity Markets - Ofgem* - responsável por regular os mercados de energia da Grã-Bretanha e proteger os interesses dos consumidores de energia, quando for apropriado, promovendo competição efetiva e regulando diretamente os monopólios de rede.

6.3.2 Legislação do setor elétrico na Grã-Bretanha

A legislação do setor elétrico da Grã-Bretanha foi definida através do *Electricity Act 1989* (*1989 Act*) e recebeu emendas e acréscimos por meio dos seguintes

documentos: *Utilities Act 2000 (2000 Act)*, *Energy Act (2004 Act)*, *Energy Act 2008 (2008 Act)* e *Energy Act 2010 (2010 Act)*.

Essencial ressaltar que o *Electricity Act 1989* traz em seu texto regras de proteção ao consumidor de energia elétrica, preconizando o dever do fornecedor de energia elétrica em indenizar o consumidor por danos ocasionados em virtude do descumprimento dos padrões estabelecidos pela regulamentação vigente.

O mercado de eletricidade da Grã-Bretanha é caracterizado pela separação entre geração, transmissão e distribuição, onde cada função é licenciada separadamente. Uma série de códigos industriais interliga todos os agentes da indústria. Estes últimos são uma peculiaridade dos mercados de energia da Grã-Bretanha, pois são, em geral, conservados, mas, se necessário, alteram-se sob a direção ou consentimento do *Ofgem*. Dentre os códigos, incluem-se:

- *Balancing and Settlement Code - BSC* - cuja adesão é obrigatória para licenciados (transmissão, geração e distribuição), estabelece as relações entre todos os participantes do mercado da Grã-Bretanha, bem como suas responsabilidades. O responsável por operar o BSC é o *National Grid Electricity Transmission – NGET*, que o faz através de uma companhia independente chamada Elexon;
- *Connection and use of System Code - CUSC* - regula o uso do sistema de transmissão britânico;
- *Distribution Code* - abrange a conexão e uso da rede e as relações entre os distribuidores licenciados e outros usuários do sistema de distribuição;
- *Grid Code* - elaborado pela *National Grid Electricity Transmission - NGET*, estabelece os procedimentos operacionais e os princípios que governam a relação do *NGET* com todos os usuários do sistema de transmissão;
- *Master Registration Agreement - MRA* - que é um acordo multilateral entre todas as empresas de distribuição e fornecedores para facilitar a migração de clientes;
- *Distribution, Connection and use of System Agreement - DCUSA* - é um documento único, centralizado, que gere o acesso aos sistemas de

distribuição de cada operador de rede de distribuição por geradores e distribuidores licenciados, sujeitando-os ao *Distribution Code*;

- *System Operator-Transmission Owner Code – STC* – a Grã-Bretanha possui três licenciados para a operação de transmissão, e a forma como eles se relacionam ao operador de Sistema é governada pelo *STC*.

Por fim, vale destacar, ainda, a vigência do *The Gas and Electricity (Consumer Complaints Handling Standards) Regulations 2008*, que traz regras específicas acerca de reclamações dos consumidores de gás e eletricidade.

Inicialmente, essencial esclarecer que, consoante explicitado no texto do *The Gas and Electricity (Consumer Complaints Handling Standards) Regulations 2008*, o *Gas and Electricity Markets Authority - GEMA* em exercício dos poderes a ele conferidos pelas seções 43, 44, 45 e 46 do *Consumer, Estate and Redress Act 2007*, elaborou os regulamentos contidos no documento acima citado, de acordo com a seção 44(1) da referida lei e com o consentimento da Secretaria de Estado consoante a seção 43(4) do mesmo dispositivo legal.

Os regulamentos serão citados como *The Gas and Electricity (Consumer Complaints Handling Standards) Regulations 2008* e têm efeito a partir de 1º de outubro de 2008.

Tendo em vista que o documento supracitado trata exclusivamente dos casos em que se vislumbram reclamações dos consumidores de gás e eletricidade, importa destacar os procedimentos estabelecidos por tal instrumento, de fundamental importância à compreensão do tratamento conferido aos consumidores de eletricidade.

Inicialmente, vale ressaltar que, consoante o determinado pelo *Gas and Electricity Regulations 2008*, uma empresa supridora deve ter sempre estabelecidos os procedimentos para resolver reclamações, de tal forma a receber, lidar e processar as reclamações de forma eficiente, em tempo hábil e de acordo com o aludido documento. O provedor deve garantir que todo o procedimento de resolução das reclamações esteja claramente descrito em seu site da web e seja de fácil acesso.

6.3.3 Serviço de apoio ao consumidor na Grã-Bretanha

Na Grã-Bretanha, em não havendo concordância entre as partes, o consumidor pode buscar amparo em dois serviços de apoio aos usuários da energia elétrica, sendo eles o *Citizens Advice* e o *Energy Ombudsman* (conhecido atualmente como *Ombudsman Services: Energy*), a seguir explicitados.

6.3.4 Serviço do consumidor *Citizens Advice*

Se a reclamação não se resolver, o consumidor deve buscar ajuda do *Trading Standards Office* ou do *Citizens Advice Bureau* locais. Eles darão aconselhamento gratuito e podem lidar com a reclamação do consumidor.

O serviço do consumidor *Citizens Advice* é o serviço de informação subsidiado pelo governo e oferece informações e aconselhamento gratuitos, imparcial e confidencial, em todos os assuntos dos consumidores, incluindo energia, podendo fornecer aconselhamento específico acerca de como resolver reclamações e dúvidas. O serviço ao consumidor *Citizens Advice* assumiu a responsabilidade de dar essas informações e aconselhamento ao consumidor em 1º de abril de 2012 (papel este outrora desempenhado pelo *Consumer Direct*).

O serviço do consumidor *Citizens Advice* armazena detalhes dos tipos de contatos que ele recebe para uso do *Ofgem*, *Consumer Focus*, *Trading Standards* e outros órgãos.

Para obter informações, orientações práticas e aconselhamento em assuntos de energia o consumidor deve entrar em contato com o *Citizens Advice Consumer Service*. O serviço do consumidor *Citizens Advice* pode ser acessado pelos telefones e pelo serviço de reclamações e dúvidas constante do *website*.

Vale ressaltar que a informação coletada pelo serviço do consumidor é compartilhada com o *Office of Fair Trading – OFT* e outros parceiros fiscalizadores, incluindo o *Local Authority Trading Standards Services*.

Os conselheiros do *Citizens Advice* são treinados em todos os aspectos ligados aos direitos do consumidor e ajudam as pessoas a tomarem as melhores medidas quando existem problemas relativos a consumo, fornecendo aconselhamento legal adequado.

6.3.5 *Energy Ombudsman*

O *Energy Ombudsman* (agora conhecido como *Ombudsman Services: Energy*) tem por meta investigar reclamações de consumidores domésticos e microempresas não solucionadas pelo supridor.

Insta destacar que esta organização se encontra em funcionamento desde julho de 2006. O *Ombudsman* é membro da *Ombudsman Association* (o antigo *British and Irish Ombudsman Association - BIOA*) que o reconhece como independente. É um órgão independente da indústria de energia, dos reguladores e de grupos de consumidores, podendo, desse modo, atuar com imparcialidade.

Antes de recorrer aos serviços deste órgão, o consumidor deve informar a companhia sobre o problema e seguir os procedimentos de reclamação estipulados pela empresa, que terá 8 (oito) semanas para analisar a reclamação e resolvê-la. Uma vez não resolvida a questão a contento, o consumidor deve solicitar ao seu supridor uma cópia dos procedimentos de reclamação ou perguntar onde pode encontrá-los no site da companhia. Provedores de energia são obrigados a informar ao consumidor a melhor forma de fazer reclamação sobre seus serviços.

Caso o consumidor opte por escrever para a companhia, ele deve manter cópias da correspondência, assim como registros das chamadas telefônicas. Decorridas 8 (oito) semanas após a entrada do pedido e não havendo um posicionamento satisfatório da empresa, o consumidor - doméstico ou pequenas empresas - pode contactar o *Ombudsman*, que irá analisar a reclamação e poderá determinar que este seja indenizado em até 5 mil libras (aproximadamente 16 mil reais).

O uso do serviço do *Ombudsman* é gratuito para o consumidor, entretanto, as companhias de energia pagam por cada caso levado a sua apreciação, valendo

ponderar que somente podem ser efetuadas reclamações relacionadas às companhias que estão inscritas nos serviços do *Ombudsman*. Na página da web pode-se conferir a lista mais recente de companhias inscritas nos serviços do *Ombudsman*. Cumpre salientar, contudo, que por força de lei qualquer companhia de energia que tem consumidores domésticos ou micro-empresários deve aderir ao serviço do *Ombudsman*.

Importante ressaltar que o *Ombudsman* não pode lidar com reclamações que versem sobre questões não fundamentadas ou que caracterizem má-fé, bem como questões que estejam sendo tratadas judicialmente.

O *Ombudsman* não tem competência para punir as companhias de energia, suas decisões serão proporcionais e levarão em conta todos os fatos relativos à reclamação. Importa esclarecer, contudo, que se este órgão decidir que o consumidor tem direito a uma reparação e este aceitá-la, a companhia deve cumprir o determinado. As reparações podem incluir: serviços ou ações práticas; pedidos de desculpas; esclarecimentos sobre o ocorrido ou compensações financeiras.

Não se pode perder de vista que, caso o consumidor aceite a decisão do *Ombudsman*, a companhia deve cumpri-la, mas, se o consumidor rejeitar a decisão ou não se pronunciar em 28 dias, perde seu direito à solução oferecida, podendo, contudo, levar a sua reclamação à Justiça.

Assim sendo, essencial destacar que, na eventualidade de todas as alternativas de resolução do problema falharem, o consumidor poderá ainda mover uma ação judicial. Detalhes sobre ações de pequenas causas e outros procedimentos podem ser obtidos gratuitamente com a *Community Legal Service*.

6.3.6 Procedimentos adotados pelas empresas de distribuição na Grã-Bretanha

Os procedimentos para resolver reclamações de todo fornecedor na Grã-Bretanha devem atender aos seguintes requisitos:

- (a) usar linguagem simples e inteligível;
- (b) permitir que as reclamações sejam efetuadas por telefone, pessoalmente ou por escrito (incluindo por e-mail);
- (c) permitir que a reclamação seja resolvida, em cada estágio do procedimento, por telefone, pessoalmente ou por escrito (incluindo-se o e-mail);
- (d) descrever os passos que o provedor irá tomar na resolução da reclamação e o provável cronograma de cada passo;
- (e) rever o caso quando o consumidor estiver insatisfeito com o modo como se resolveu a reclamação, desejando, assim, que o caso seja revisto;
- (f) informar aos consumidores os nomes e contatos das principais fontes de ajuda, conselhos e informações independentes à sua disposição (para esse propósito, as fontes de ajuda, conselho e informação devem ser independentes dos provedores, dos métodos de reparação qualificados e das autoridades);
- (g) descrever o direito do consumidor de submeter sua reclamação a um método de reparação qualificado a partir do momento em que o provedor se vê incapaz de dar uma solução satisfatória à reclamação por aquela formulada ou, ainda, quando expirado o prazo estipulado para a resolução da reclamação;
- (h) estabelecer as possíveis soluções que poderão ser dadas à reclamação formulada pelo consumidor, sendo que tais soluções devem incluir: pedido de desculpas, esclarecimento, reparo apropriado por parte do provedor regulamentado e, quando couber, compensação.

O *Gas and Electricity Regulations 2008* estabelece que, ao receber a reclamação, a empresa supridora deve registrar de maneira escrita e eletronicamente os seguintes detalhes: a data de recebimento; a forma de comunicação, se oral ou escrita; o

nome e os contatos do consumidor que está fazendo a reclamação ou da pessoa que o representa. No caso das empresas que têm sua licença de acordo com o *Electricity Act 1989*, deve ocorrer o registro das seguintes informações: detalhes da conta do consumidor que faz a reclamação ou de quem o representa; resumo da reclamação do consumidor e das orientações dadas; ações tomadas ou combinadas em relação à reclamação efetuada; informação acerca de ter sido ou não a reclamação resolvida e, em caso afirmativo, como ou por que a concessionária considera resolvida a questão e, por fim, a forma do futuro contato que foi combinada com o consumidor.

Se houver contato subsequente e relativo a uma reclamação existente, a empresa deve registrar: a data do contato; a forma de comunicação, se oral ou escrita; se a pessoa que efetuou esse contato subsequente em relação à reclamação já existente é a mesma que fez o contato original e, caso não seja, a sua identidade e informações de contato; um resumo do contato; um resumo de todas as orientações dadas, ações tomadas ou combinadas, em relação à reclamação do consumidor; se a reclamação foi resolvida e, nesse caso, os fundamentos que alicerçam a sua resolução e, por fim, a forma de futuro contato que foi combinada com o consumidor.

Naquelas situações em que o consumidor alega ter feito uma reclamação, mas o provedor não a encontra em seus registros, este último deve registrar tal fato, mantendo em seus registros a informação de que a aludida reclamação não foi encontrada.

Quando um supridor houver registrado que uma reclamação foi resolvida, mas novos contatos do consumidor indicarem não ter havido resolução, a empresa deve: registrar os detalhes dessa mudança de status da reclamação; encaminhar o consumidor para que este efetue a reclamação de acordo com os procedimentos constantes no seu *website*; oferecer uma cópia dos procedimentos adotados em caso de reclamação gratuitamente; incluir tal reclamação em qualquer relatório que seja obrigado a preparar e publicar de acordo com o *Regulation 11* e, por fim, não deve tratar a reclamação como resolvida até que a sua resolução tenha sido comprovada. Ademais, a distribuidora deverá manter um registro eletrônico dos seguintes itens no caso de reclamações não resolvidas: medidas tomadas quanto à reclamação, incluindo todas as providências adotadas no sentido de resolver a

reclamação efetuada; data em que foi resolvida a reclamação, caso isto tenha ocorrido; caso o prazo tenha expirado, a data em que isto ocorreu e, ainda, a data em que o consumidor foi informado de seu direito de encaminhar sua reclamação a um procedimento de reparação qualificado, de acordo com a *Regulation 6 (3)*.

A empresa supridora deve enviar ao consumidor, de forma escrita, uma notificação informando-o do seguinte: que tem direito de encaminhar sua reclamação a um método de reparação qualificado; que este é independente do provedor e é gratuito; os tipos de reparação disponíveis por meio do método de reparação qualificado e que qualquer resultado deste é vinculado ao provedor e não ao consumidor;

Cada provedor regulado deve, pelo menos uma vez ao ano, informar todos os seus consumidores domésticos da existência dos procedimentos de resolução de reclamações e como o consumidor pode obter uma cópia de tais documentos.

No que tange à publicação de informações acerca das reclamações, o *The Gas and Electricity Regulations 2008* estabelece que os provedores que têm uma licença de acordo com a seção 7A(1) do *Gas Act de 1986* ou uma licença de acordo com a seção 6(1)(d) do *Electricity Act 1989* devem publicar anualmente um relatório de reclamações de consumidores em local de destaque em seu site da web e fornecer uma cópia do relatório de reclamações de consumidores gratuitamente a qualquer pessoa que o solicite; este documento deverá conter informações relativas aos doze meses anteriores, com menção ao número de reclamações recebidas e não resolvidas até o fim do dia útil seguinte ao do pedido feito. Além disso, o supridor deve esclarecer os procedimentos adotados para a solução de reclamações, bem como os meios para se obter uma cópia dos procedimentos de resoluções de reclamações e, por fim, deve informar acerca da existência do *The Gas and Electricity (Consumer Complaints Handling Standards) Regulations 2008* e como e onde se pode obter uma cópia deste documento.

Ao final do processo, vale lembrar que, consoante já explicitado, caso o consumidor não concorde com a solução dada pela distribuidora existem dois caminhos a trilhar, podendo-se recorrer ao *Citizens Advice*, que, pode-se dizer, corresponde a um serviço de apoio e proteção ao consumidor, bem como ao *Energy Ombudsman*, cujo papel e funcionamento já foram abordados no item 6.3.5.

6.4 O Ressarcimento por danos elétricos na França

6.4.1 Órgãos relevantes no cenário energético francês

Em 8 de abril de 1946 foi promulgada na França uma lei de nacionalização da eletricidade e do gás, qual seja, a *Loi n. 46-628 du 08/04/46 sur la nationalisation de l'électricité e du gaz*, com a criação da *Électricité de France (EDF)* e *Gáz de France (GDF)*.

Não é demais destacar que quando da promulgação da referida legislação o setor elétrico estava nas mãos de um grande número de empresas privadas, sendo que o sistema era irracional e ineficiente.

A decisão de proceder à nacionalização do setor elétrico em detrimento à iniciativa privada ocorreu através do ministério da produção industrial no governo Charles De Gaulle. Esta medida trouxe fortes argumentos técnicos para que se vislumbresse a nacionalização do setor, defendendo-a como o meio mais eficiente de racionalizar a indústria e, neste contexto, surgiu a *Electricité de France – EDF*.

Contudo, o monopólio da *EDF* tem sido gradativamente afastado, tendo em vista o objetivo almejado pela União Europeia no que tange à criação de um mercado interno de energia elétrica.

Com efeito, no afã de se concretizar o fim colimado, fizeram-se imprescindíveis algumas mudanças, que permitiriam, desse modo, a abertura e a liberalização do mercado de energia elétrica dos países membros da União Europeia, fenômeno este que fora desencadeado em decorrência do quanto previsto pelas Diretivas Europeias.

E, nessa esteira, vale frisar que, a partir de 1996, teve início um período de grandes mudanças no setor elétrico em toda a União Europeia, fato este que incorreria, por óbvio, em mudanças consideráveis no setor elétrico francês e, portanto, na *EDF*, culminando na alteração do estatuto jurídico desta última, não obstante diversas

manifestações de descontentamento tenham sido protagonizadas pelos agentes do setor elétrico de influência na França.

As mudanças acima elencadas foram impulsionadas pelas Diretivas 96/92/CE, de 19 de dezembro de 1996 e 2003/54/CE de 26 de junho de 2003. Na França as disposições dessas Diretivas são implementadas principalmente pela Lei 2000-108, de 10 de fevereiro de 2000 e pelas Leis 2003-08 de 3 de janeiro de 2003 e Lei 2004-803 de 9 de agosto de 2004.

A Lei de 9 de outubro de 2004 transforma a *EDF EPIC (Établissement public à caractère industriel e commercial)* em *EDF Société Anonyme*, com a introdução de parte de seu capital na Bolsa.

A França tomou medidas para privatizar a *EDF*, haja vista que a Comissão Europeia abriu processo em detrimento do governo francês a pedido de outros Estados-membros, sob o argumento de que, possuindo a *EDF* um status especial que permitia que o governo francês garantisse as suas dívidas, estaria atingindo um estado ilegal de subvenção. Desse modo, a *EDF* foi convertida em uma tradicional sociedade de ações conjuntas em 2004, através da Lei nº 2004-803 de 9 de outubro de 2004. No entanto, a lei francesa exige que o governo mantenha uma exploração de 50% da *EDF*.

A Diretiva europeia de 19 de dezembro de 1996, que estabelece regras comuns para o mercado interno de eletricidade, obriga aos Estados-membros a tomarem as medidas que permitam estabelecer um mercado de eletricidade concorrencial, a fim de possibilitar a instituição do mercado interno da Comunidade Europeia. A França escolheu efetuar a liberalização do seu mercado de eletricidade de maneira progressiva, optando pelo ritmo mínimo estabelecido para proceder à abertura do seu mercado interno. A abertura do mercado da eletricidade à concorrência, consoante exigido pelas autoridades europeias, conduziu a importantes modificações na legislação e regulamentação do setor elétrico na França.

A Lei de 10 de fevereiro de 2000 definiu as diversas missões do serviço público, assim como seus princípios, sendo que seu artigo 1º assegura a todos o direito à eletricidade. A Diretiva de 19 de dezembro de 1996 designou pelo termo cliente os

atacadistas ou clientes finais de eletricidade e as companhias de distribuição, estabelecendo que o cliente final é aquele que compra energia para o seu próprio consumo. O cliente final pode designar, portanto, tanto as famílias, quanto as empresas e instituições. A missão do serviço público da *EDF* e seu objeto social são agora legalmente definidos no Título I da Lei de 10 de fevereiro de 2000.

As leis protegem os consumidores que são considerados em situação de fragilidade econômica, e se aplicam independentemente do estatuto do usuário de eletricidade. A nova regulamentação modifica profundamente, também, o cenário institucional francês com a aparição de uma autoridade de regulação e a ocorrência de mudança dos poderes possuídos pelas instituições existentes.

6.4.2 Legislação do setor elétrico na França

Cumprir destacar que a função regulatória é exercida pelo Ministro da Energia e pela *Commission de Régulation de l'électricité - CRE*. A Comissão de Regulação da Eletricidade - CRE é uma nova autoridade administrativa independente, instituída através da Lei de 10 de fevereiro de 2000, com a finalidade de regulação do mercado e de resolução dos litígios que aparecem entre diversos operadores.

A CRE entrou oficialmente em atividade em 30 de março de 2000, e tem como missão principal assegurar a todos os operadores de eletricidade europeus um acesso equitativo e transparente às redes de transmissão e de distribuição de eletricidade. Seu papel, sua organização, seu funcionamento e seus poderes estão especificados nos artigos 28 a 40 e 43 da Lei de 10 de fevereiro de 2000. A missão, organização, funcionamento e atribuições da CRE são também trazidos pelo Título III do *Code de l'énergie*.

A CRE possui poder de sanção, que é analisado como um instrumento que amplia o procedimento de resolução de litígios e substitui no caso de não aplicação da decisão da CRE. Mas ele constitui, acima de tudo, um poder autônomo que a CRE implementa de acordo com o caso e consoante as condições estabelecidas no artigo 40 da Lei de 10 de fevereiro de 2000. É importante lembrar, contudo, que o poder de

sanção da CRE não tem natureza jurisdicional, mas sim um caráter administrativo, o que justifica o seu regime especial.

As decisões da CRE em matéria de resolução de litígios são suscetíveis de recurso perante a *Cour d'appel de Paris*. Esses recursos perante o Judiciário são relativos a uma decisão que resolve um conflito entre dois agentes do setor elétrico. Eles não devem ser confundidos com os recursos perante o Conselho de Estado em decorrência das sanções aplicadas pela CRE (sanções de natureza pecuniária e administrativa) quando um agente do setor elétrico não respeita uma norma imperativa.

As controvérsias existentes entre os usuários do serviço público de eletricidade e a *EDF* são de competência dos Tribunais Comuns, assim como todos os litígios envolvendo um estabelecimento público de caráter industrial ou comercial e seus clientes. A relação existente entre os serviços públicos industriais e comerciais e seus usuários é de direito privado e a qualidade de usuário não está subordinada à existência de um contrato, mas deve ser reconhecida àquele que se beneficia da prestação do serviço em questão.

Essencial destacar a existência do Contrato de serviço público firmado entre a *EDF* e o Estado em 24 de outubro de 2005, que tem por objetivo precisar o conteúdo e os objetivos das missões do serviço público confiado à *EDF*. Vale lembrar que referido contrato foi estabelecido em decorrência da aplicação do artigo 1º da Lei de 9 de agosto de 2004, codificada pela *ordonnance n° 2011-504* de 9 de maio de 2001.

O “Contrato de serviço público” tem por objeto constituir a referência dos compromissos com o serviço público da *EDF* na França. Ele é dividido em três partes, tratando do acesso à energia: produção (*EDF*), distribuição de eletricidade (*ERDF*) e, por fim, transporte e segurança do sistema elétrico (RTE). O contrato faz referência a diferentes aspectos: segurança no fornecimento e qualidade do serviço prestado aos consumidores; formas de garantir o acesso ao serviço público; evolução plurianual das tarifas reguladas de venda; política de pesquisa e desenvolvimento e política de proteção ao meio ambiente.

Importante destacar que o Contrato de serviço público celebrado entre a *EDF* e o Estado traz em seu texto a obrigatoriedade de respeito aos níveis de qualidade e prescrições técnicas em matéria de qualidade estabelecidas. A *EDF Réseau Distribution* se compromete a satisfazer as exigências do *arrêté du 29 mai 1986* e as disposições da norma EN 50160. Através do referido contrato, a *EDF Réseau Distribution* assume o compromisso de se engajar em manter o nível de qualidade da eletricidade fornecida e prevê uma indenização dos danos sofridos no caso de desrespeito aos limites fixados.

Em conformidade com o artigo 111-61 do *Code de l'énergie*, a empresa elaborou o denominado *Code de bonne conduite*, através do qual são expostos os princípios e compromissos assumidos pela empresa, trazendo, inclusive, o compromisso no que tange ao tratamento de reclamações e afirmando o seu comprometimento em trazer informações acerca dos procedimentos e recursos possíveis, além de comunicação da resposta em um prazo estabelecido após a reclamação.

O *Code de la consommation* da França, por sua vez, em sua *Section 12*, trata dos contratos de fornecimento de eletricidade e gás natural. No artigo *L. 121-87*, estabelece que o fornecimento de eletricidade ou gás precisa trazer nos seus termos, de maneira clara, algumas informações, dentre as quais se destacam as seguintes: os meios, notadamente eletrônicos, de acessar informações acerca das condições de indenização e as modalidades de reembolso aplicáveis na hipótese em que os níveis de qualidade de fornecimento de energia ou a continuidade da entrega não sejam atendidas; condições de responsabilidade contratual do fornecedor ou gestor das redes de distribuição e as modalidades de resolução amigável de litígios.

Por sua vez, o *Code de l'énergie* francês reúne diferentes disposições relativas ao direito da energia.

A elaboração de um Código de energia foi aprovada pelo Governo através da *loi du 13 juillet 2005*, contudo, somente fora promulgado em 2011, através da *ordonnance n° 2011-504 du 9 mai 2011*, entrando em vigor em 1º de junho de 2011; tal Código traz as regras gerais de organização do setor elétrico e, especificamente em seu "Título II", traz as obrigações do serviço público e a proteção dos consumidores de

eletricidade e gás. Em seu artigo *L 121-1*, esclarece que o serviço público de energia elétrica tem por objetivo assegurar, em conformidade com o interesse geral, o fornecimento de energia elétrica em todo o país. Referido artigo traz em seu texto, outrossim, que a eletricidade é produto de primeira necessidade e que, desse modo, o serviço público de eletricidade é gerido respeitando-se os princípios da igualdade, continuidade e adaptabilidade, bem como buscando as melhores condições de segurança, qualidade, custos, preços e eficiência econômica, social e energética.

6.4.3 Serviço de apoio ao consumidor na França

Em não se resolvendo a reclamação, o consumidor de energia elétrica pode recorrer ao *Médiateur National de l'énergie* ou entrar com uma ação judicial.

O *Médiateur National de l'énergie* é uma autoridade administrativa independente, encarregada de recomendar soluções aos litígios relativos à execução dos contratos de fornecimento de eletricidade e gás natural, bem como de informar os consumidores acerca dos seus direitos. No caso de litígios envolvendo consumidores e fornecedores de energia, eletricidade ou gás natural, em um prazo de 2 (dois) meses, o Mediador formula uma recomendação escrita e fundamentada permitindo a resolução do litígio, após um exame do *dossier*.

O Mediador recebe e examina as reclamações dos consumidores relativas a controvérsias com o fornecedor de eletricidade e gás natural. Ele tem competência para atuar nos casos em que se vislumbrem litígios relacionados aos consumidores particulares e ao pequeno consumidor comercial (suprido com potência elétrica igual ou inferior a 36 kVA ou que consome menos que 30.000 kWh de gás natural por ano).

O consumidor, antes de recorrer ao Mediador, deve previamente ter feito uma reclamação ao seu fornecedor de eletricidade ou gás natural, que terá um prazo de 2 (dois) meses para analisar a reclamação e oferecer uma resposta ao consumidor. O Mediador aconselha que a reclamação seja endereçada ao fornecedor por meio de carta com aviso de recebimento.

Um consumidor que tenha endereçado uma reclamação ao seu fornecedor sem obter uma resposta satisfatória ou na falta de resposta, pode recorrer ao Mediador em um prazo máximo de 2 (dois) meses. A reclamação deve compreender todos os elementos necessários ao seu exame (cópias de correspondências, faturas, contrato e comprovantes de despesas).

Do exposto, resta evidente que é necessário que o consumidor efetue a sua reclamação previamente ao seu fornecedor. Somente após ter formulado a reclamação perante o seu fornecedor e, sendo a resposta insatisfatória ou ainda se diante da ausência de resposta, é que o consumidor pode recorrer ao *Mediateur National de l'énergie*.

Há que se ressaltar, contudo, que muito embora a *EDF* possua um Mediador internamente, consoante já mencionado, não é imprescindível que o consumidor tenha recorrido primeiramente ao Mediador da *EDF* para que ele possa apresentar a sua reclamação ao *Mediateur National de l'énergie*, não sendo, portanto, uma condição prévia para que este órgão possa receber a reclamação do consumidor.

O recurso ao *Mediateur National de l'énergie* suspende o prazo do consumidor para que este procure a Justiça, ingressando com uma ação judicial, sendo que tais prazos serão retomados no estado em que se encontravam no momento do encaminhamento, como se a mediação não tivesse ocorrido.

Cada reclamação recebida pelo *Mediateur National de l'énergie* é analisada individualmente e é objeto de uma resposta personalizada. Um aviso de recebimento é endereçado, por escrito, ao consumidor em todos os casos, com uma cópia destinada ao fornecedor.

Se a reclamação não for aceita, o Mediador explicará a razão em um prazo de um mês a contar da data de sua recepção. A reclamação do consumidor é então transmitida à autoridade administrativa competente aplicável e o consumidor é avisado, em virtude do disposto no artigo 20 da *loi du 12 avril 2000*.

No caso de ser a reclamação aceita, o Mediador solicita ao fornecedor que exponha as suas observações acerca da situação levada ao seu conhecimento.

A análise dessas primeiras informações pode dar origem a pedidos de observações complementares aos consumidores e fornecedores por correio, correio eletrônico ou telefone. O Mediador pode ainda, com a anuência das partes, ouvir terceiros que concordarem.

O *Mediateur National de l'énergie* redige então recomendações, preconizando soluções ao litígio, e envia às partes envolvidas em um prazo máximo de 2 (dois) meses contados da notificação de aceitação da reclamação.

A redação da recomendação se submete a quatro grandes princípios:

- (a) *simplicidade*: a recomendação deve ser compreensível por todos, sem que sejam necessários conhecimentos jurídicos ou técnicos particulares;
- (b) *equidade*: a recomendação deve levar em conta cada situação em particular e restabelecer o equilíbrio entre as partes;
- (c) *exemplaridade*: as recomendações podem colocar em evidência as alavancas de melhora dos fornecedores, a fim de evitar que litígios similares se repitam;
- (d) *pro-atividade*: o exame das reclamações podem originar, se necessária, uma investigação aprofundada da regulamentação, dos procedimentos em vigor e das práticas dos operadores.

A recomendação do *Mediateur National de l'énergie* é comunicada por escrito a cada uma das partes, que estão livres para seguir ou não o conselho do Mediador. O fornecedor deve, todavia, em um prazo de 2 (dois) meses, prestar contas dos passos seguintes à recomendação.

Importa destacar que, não obstante a recomendação não deva trazer em si termos que exijam conhecimentos jurídicos, todas as recomendações que são elaboradas foram objeto de investigações técnicas e jurídicas aprofundadas, levando-se em conta a consulta e diálogo com as partes.

Contrariamente a uma decisão judicial, as recomendações do Mediador não são obrigatórias, mas são geralmente seguidas por mais de 80% dos fornecedores.

6.4.4 Procedimentos adotados pelas empresas de distribuição

No caso de incidentes ocasionando danos elétricos, o consumidor deverá em um prazo de 20 (vinte) dias corridos contados da ocorrência ou da data em que tomou conhecimento do dano, encaminhar a reclamação ao seu fornecedor ou diretamente a *ERDF - Électricité Réseau Distribution France*. No caso de formular a reclamação a *ERDF*, o consumidor deverá preencher o formulário disponível no site ou ainda enviar uma carta diretamente à *ERDF*.

O consumidor deve precisar ao fornecedor no mínimo os seguintes detalhes:

- Data, lugar e, se possível, hora do incidente que supostamente originou os danos;
- Natureza e, se possível, montante estimado dos danos diretos.

No caso de a reclamação ser efetuada ao fornecedor, este irá transmiti-la à *ERDF* em um prazo de 10 (dez) dias, a contar da data em que recebeu a reclamação do cliente. Dentro de um prazo de 30 dias corridos contados a partir do recebimento da reclamação, a *ERDF* procederá a uma análise do incidente declarado e comunicará ao cliente a solução que será dada à reclamação.

No caso de acordo acerca de uma indenização ao cliente, deverá ser providenciado um *dossier* a fim de se estabelecer um nexos causal entre o incidente e o dano ocasionado, além de se efetuar uma avaliação tão precisa quanto possível do prejuízo sofrido, acompanhado das justificativas correspondentes. Esse *dossier* será transmitido ao fornecedor que comunica à *ERDF*. Ao final, a *ERDF* ou sua seguradora paga ao cliente a quantia da indenização cabível.

Em caso de desacordo acerca da indenização pleiteada ou de seu montante, o cliente poderá requerer à *ERDF*, através do seu fornecedor, uma avaliação amigável. Na falta de acordo o cliente poderá recorrer ao Tribunal competente.

O consumidor pode, ainda, endereçar a sua reclamação à *EDF*, no endereço constante da fatura, por correio, registrado e com aviso de recebimento. Nesses casos, conforme o artigo *Règlement amiable des litiges* das Condições Gerais de Venda, a reclamação deverá ser endereçada em um prazo de 20 (vinte) dias corridos contados da ocorrência do dano ou da data em que o consumidor tomou conhecimento, devendo-se mencionar as circunstâncias, a natureza e o montante estimado do dano.

A reclamação será analisada por um serviço especializado e uma solução poderá ser dada em um prazo de 5 a 30 dias; caso o consumidor não esteja satisfeito com a resposta à sua reclamação, ele tem a possibilidade de apelar ao Serviço do Consumidor da *EDF*, escrevendo para o endereço informado no site. Se ainda assim o consumidor não estiver satisfeito com a resposta do Serviço do Consumidor da *EDF*, ele poderá recorrer ao *Mediateur EDF*, que intervém em última instância no cerne da empresa, quando todos os outros recursos propostos restarem infrutíferos. O endereço do *Mediateur EDF* constará da resposta da reclamação enviada ao consumidor pelo Serviço do Consumidor da *EDF*. Ele irá propor ao consumidor uma solução amigável em um prazo de 2 (dois) meses, por meio de um relatório destinado a todas as partes envolvidas.

6.4.5. Uma situação prática ocorrida na França envolvendo o Mediador Nacional de Energia

A fim de melhor ilustrar o tratamento do ressarcimento por danos elétricos na França com a intermediação do *Mediateur National de l'énergie*, vale destacar uma situação prática envolvendo a atuação deste órgão, a seguir descrita.

Um consumidor recorreu ao *Mediateur National de l'énergie* em virtude de ter sofrido danos em alguns equipamentos, supostamente atribuídos a um incidente ocorrido na

rede elétrica, almejando que o distribuidor indenizasse os prejuízos que lhe foram ocasionados e que não foram cobertos por sua seguradora.

O distribuidor ordenou que fosse efetuada uma perícia, que concluiu que não havia nexo de causalidade entre os danos elétricos ocasionados e uma falha na qualidade do fornecimento.

Ao analisar o pedido formulado pelo consumidor, o *Mediateur National de l'énergie* ponderou que a indenização de um prejuízo está subordinada à presença de 3 (três) elementos, sendo eles: uma falha do contratante para com suas obrigações, um dano e um nexo de causalidade entre eles.

Ponderou o Mediador que, no caso em questão, o distribuidor confirmou um incidente sobre a rede, muito embora alegue que a sua responsabilidade tenha sido excluída, uma vez que tal interrupção foi acidental e independente de qualquer intervenção de seus agentes.

O Mediador observou que tal interrupção deu-se em decorrência de uma falha em um cabo de baixa tensão subterrâneo. O distribuidor atribuiu a queda de energia a uma causa acidental sem ter demonstrado a sua característica imprevisível e irresistível.

Além disso, o Mediador salienta que, contrariamente às afirmações do distribuidor, que afasta qualquer ligação entre uma queda de energia ou uma sobretensão e os danos a aparelhos elétricos que cumpram as normas de fabricação, constata-se que numerosos estudos técnicos demonstraram que o religamento da rede seguido a uma interrupção pode ocasionar sobretensões suscetíveis de provocar danos a aparelhos elétricos.

Os danos aos aparelhos elétricos foram identificados no âmbito da perícia e não foram contestados. Os equipamentos de partes comuns assim como de outras residências da copropriedade que o consumidor habita, também sofreram danos, conforme comprovam as cartas enviadas pelo síndico ao fornecedor.

Ressalta o Mediador que o nexo de causalidade entre o incidente e os danos elétricos foi afastado pelo distribuidor à luz de uma perícia que não é detalhada e

não leva em conta investigações acerca da origem dos danos que ocorreram nos aparelhos, concluindo que tal relatório é insuficiente para provar a inexistência de liame de causalidade entre o incidente ocorrido na rede e os danos ocasionados.

O Mediador destaca, ainda, que o *dossier* traz consigo reclamações de muitos coproprietários em decorrência de danos similares, o que constitui um indício suficiente para se atribuir um provável nexo de causalidade entre o incidente na rede e os danos constatados aos aparelhos eletrônicos.

Contudo, o Mediador adverte que não seria justo indenizar o consumidor com base no valor de um equipamento novo, de maneira que, para se proceder à indenização, deve-se utilizar como parâmetro o preço de um equipamento equivalente usado.

À vista do exposto, o Mediador proferiu recomendação de que o distribuidor indenizasse o consumidor até o limite de 75 euros, salientando que o cumprimento da recomendação não é obrigatória, mas ela encerra o tratamento amigável do litígio, sendo que se as partes não estiverem de acordo poderão propor uma demanda em um Tribunal competente para proferir julgamento acerca do litígio que o consumidor propôs em desfavor do seu fornecedor. Por fim, informa o Mediador que, por aplicação do artigo 3º do Decreto nº 2007-1504, o fornecedor e o distribuidor deverão informá-lo em um prazo de 2 (dois) meses acerca dos passos seguintes à recomendação proferida.

6.4.6 Exemplos de decisões judiciais na França

A título de exemplificação de situações práticas ocorridas no exterior, após exaustivos levantamentos bibliográficos, foram encontrados casos reais e respectivas deliberações ocorridos apenas na França. Dentre outras, selecionou-se alguns para apresentação elucidativa neste trabalho, elencando-se as decisões abaixo, as quais se apresentam subdivididas em dois grandes grupos, um atribuindo ganho de causa para a distribuidora e outro para o consumidor.

6.4.6.1 Decisões que reconhecem a responsabilidade da distribuidora de energia elétrica

- **DECISÃO 1**

Tribunal de Apelação – Decisão de 1º de abril de 2010

Assunto: Eletricidade – sobretensão em rede de alta tensão – sobretensão em rede de baixa tensão – danos materiais – ligação causal – Norma NF EN 50160 – Norma NF C 15 100 – negligência do contratado – distribuidor – responsabilidade contratual.

Resumo: Segundo a Corte, uma sobretensão ocorrida em rede de alta tensão pode levar a uma sobretensão na rede de baixa tensão de modo a danificar aparelhos elétricos sensíveis. As médias das medidas previstas na norma aplicável para medir as variações da tensão fornecida se estendem em condições normais de exploração, fora das situações que originam defeitos ou interrupções de fornecimento. A Corte reconhece então a responsabilidade contratual do distribuidor que não demonstra a existência de uma causa exterior que não lhe seria imputável, nem a negligência da vítima.

- **DECISÃO 2**

Decisão de primeira instância - Julgamento de 20 de outubro de 2009

Assunto: Eletricidade – incidente na rede – Corte de corrente elétrica – Placas de indução – Pane – Relação de causa e efeito - Responsabilidade do distribuidor – Indenização.

Resumo: Depois de uma interrupção momentânea do fornecimento pelo distribuidor, as placas de indução de um consumidor foram danificadas. O juiz sustenta que as três condições necessárias para engajar a

responsabilidade do distribuidor estão reunidas. Por um lado, a existência de um incidente na rede, tendo levado ao corte da corrente elétrica. Por outro lado, a prova de um dano e, enfim, a prova da ligação de causa e efeito com o incidente estabelecido pela fatura do especialista no conserto. Enfim, o juiz observa que o distribuidor não trouxe nenhum elemento para se exonerar de sua responsabilidade (ex. perícia). Ele condena então o distribuidor a reembolsar ao consumidor o montante das reparações.

- **DECISÃO 3**

Decisão de primeira instância - Julgamento de 18 de setembro de 2009

Assunto: Eletricidade – sobretensão - danos – ação dirigida contra o distribuidor Y – perícia contraditória – relação contratual direta distribuidor/consumidor – ligação de causalidade estabelecida – informação do sindicato de eletrificação tardia - justificativa dos danos evocados.

Resumo: Subtensões na rede elétrica teriam ocasionado os danos em aparelhos elétricos. Os consumidores levaram o fornecedor X na justiça e o sindicato departamental de eletrificação. O juiz constata a substituição do distribuidor Y aos direitos e obrigações do fornecedor X e afasta o sindicato departamental de eletrificação da ação. Considerando a relação contratual direta entre o distribuidor Y e o consumidor, a relação de causalidade pela perícia contraditória entre o dano e o incidente elétrico e a informação tardia do sindicato pelo distribuidor, o juiz conclui pela responsabilidade do distribuidor Y.

- **DECISÃO 4**

Corte de apelação – Decisão de 21 de abril de 2009

Assunto: Eletricidade –ruptura do neutro – sobretensão – incêndio – danos materiais – televisor – instalação privativa – falha de proteção – perícia – fato gerador – ligação de causalidade – responsabilidade contratual - distribuidor.

Resumo: A Corte estima que a ruptura do condutor neutro causada por uma má ligação do distribuidor teve como consequência uma sobretensão da alimentação elétrica que incendiou um televisor e provocou o incêndio da casa da vítima. A ocorrência de fogo no televisor supõe a falha de seu sistema de proteção assim como uma falha de proteção da instalação privativa. No entanto, o incêndio não teria ocorrido sem a sobretensão causada pela desconexão do neutro, imputável ao distribuidor. Em consequência disso, o distribuidor foi condenado a indenizar os prejuízos sofridos pela vítima.

- **DECISÃO 5**

Decisão de primeira instância – Julgamento de 11 de março de 2008

Assunto: Eletricidade - breves interrupções do fornecimento – deterioração de um monitor – pedido de conserto – artigo 1147 do código civil – obrigação de resultado – cláusula limitativa de responsabilidade – precauções elementares do consumidor – instalação de um estabilizador – clausula descartada – responsabilidade do fornecedor.

Resumo: Depois de breves interrupções do fornecimento, um consumidor constata a deterioração de sua tela de computador. Seu fornecedor recusa a indenizá-lo, tendo como fundamento as condições gerais de venda que impõem ao cliente a obrigação de “tomar as precauções elementares para se proteger contra as consequências das interrupções de fornecimento”. O juiz considera que o fornecimento contínuo e a qualidade da energia elétrica

é uma obrigação de resultado do qual o fornecedor só pode se exonerar no caso de força maior, o qual não foi invocado, e que não pode ser elementar para um usuário de um PC individual protegê-lo por um estabilizador. O fornecedor é então condenado a indenizar.

- **DECISÃO 6**

Corte de apelação - Aresto de 16 de maio de 2006

Assunto: Eletricidade – sobretensão - materiais elétricos danificados – obrigação de resultado – má instalação do cliente ou fenômenos elétricos constitutivos de força maior – defeito de prova – indenização.

Resumo: O consumidor desejava ser indenizado pela degradação de equipamentos devido, segundo ele, a uma sobretensão na rede. A Corte afirma que quando uma falha elétrica não é contestada pelo fornecedor, esse reconhece ter faltado com a sua obrigação de resultado. Para se exonerar, ele deve então provar que o dano sofrido não é a consequência de um defeito no fornecimento de eletricidade, mas de uma má instalação do cliente ou de fenômenos elétricos relacionados a problemas de força maior. No presente caso, o fornecedor não contestava o dano e não trouxe prova para se exonerar. Ele foi condenado a indenizar seu cliente.

6.4.6.2 Decisão que reconhece a responsabilidade da distribuidora de energia elétrica, no entanto, a atenua em decorrência de ausência de medidas protetivas obrigatórias por parte da vítima

- **DECISÃO 8**

Corte de Apelação – Decisão de 22 de fevereiro de 2005

Assunto: Eletricidade – qualidade do fornecimento – interrupção acidental – obrigação de resultado – força maior – risco técnico – carga da prova – zelo do consumidor – avaliação do prejuízo.

Resumo: O fornecimento de eletricidade constitui uma obrigação de resultado do qual o fornecedor só pode se exonerar em caso de força ou erro da vítima. Para responder à definição de força maior, o “risco técnico” invocado pelo fornecedor deve ser consecutivo às contrariedades imprevisíveis e incontornáveis que lhe compete justificar. Por falta de demonstração suficiente, uma avaria material sobre um cabo enterrado não pode ser assimilada a um caso de força maior. A responsabilidade do fornecedor é então reconhecida mas, no entanto, atenuada pelo erro do comerciante, que não tomou as medidas que se impunham para conservar uma parte de seu estoque de produtos alimentícios.

6.4.6.3. Decisão que exclui a responsabilidade da distribuidora de energia elétrica

- **DECISÃO 7**

Tribunal de Apelação - Decisão de 17 de janeiro de 2012

Assunto: Eletricidade – interrupções do fornecimento – quedas de tensão – perda de materiais de informática – rede insuficiente – responsabilidade do distribuidor – pedido de indenização – produção de fatura – ligação causa e efeito entre o erro e o prejuízo – prova não relatada- recusa do pedido.

Resumo: Após as interrupções do fornecimento, uma sociedade aciona judicialmente o seu distribuidor, almejando uma indenização pela perda de material de informática. Ela alega que a perda seria consequência das quedas de tensão na alimentação de energia devidas à insuficiência de rede. A Corte rejeita o pedido da sociedade pois, considera que, mesmo que uma falha do distribuidor tenha sido constatada, a produção de faturas de

substituição dos equipamentos de informática não basta para provar a existência de uma ligação de causa e efeito entre o erro e o prejuízo alegado. A Corte estima que a sociedade deveria ter colocado em prática uma perícia amigável prevista em seu contrato ou uma perícia judicial, o que ela não fez.

6.5 Considerações finais

Este capítulo procurou oferecer um panorama geral acerca dos procedimentos adotados por outros países em se vislumbrando danos a equipamentos elétricos suportados pelo consumidor em decorrência de perturbação no sistema elétrico. Desse modo, foram citados os órgãos relevantes no cenário energético dos países escolhidos, sendo eles a Austrália, a Grã-Bretanha e a França, bem como foi conferido destaque à legislação do setor elétrico destes países e aos serviços de apoio ao consumidor existentes em cada um deles. Por fim, foram abordados os procedimentos adotados pelas distribuidoras de energia elétrica nos casos envolvendo danos elétricos ocasionados ao consumidor em decorrência do serviço prestado.

7 Conclusões

O presente trabalho procurou demonstrar que o ressarcimento de danos elétricos ocasionados ao consumidor em decorrência de falha na prestação do serviço público de energia elétrica é assunto de relevância na sociedade contemporânea, sobretudo tendo em vista que os consumidores estão cada vez mais conscientes dos seus direitos enquanto cidadãos e usuários deste serviço, fato este que incrementa o número de contendas envolvendo estes últimos e as distribuidoras.

Restou comprovado através de dados estatísticos trazidos a cotejo o crescimento do número dos pedidos de indenização por danos elétricos formulados perante as distribuidoras, que são em verdade prestadoras do serviço público de energia elétrica e este fato, aliado aos valores envolvidos, corroboram a necessidade de se estabelecer padrões a serem observados quando da análise dos pedidos de ressarcimento efetuados, o que possibilitaria a prolação de decisões mais justas e coesas no que tange ao assunto em pauta.

Almejou-se, por meio dessa dissertação, oferecer ao leitor uma abordagem jurídica acerca do ressarcimento de danos elétricos pelas distribuidoras de energia, apontando a fundamentação legal do dever destas de indenizar os danos elétricos sofridos por seus usuários/consumidores, elencando a legislação vigente aplicável na relação existente entre estes últimos e as concessionárias de energia elétrica.

Ademais, fora conferido destaque ao disposto pela Resolução normativa nº 414 de 09 de setembro de 2010 (alterada pela Resolução normativa nº 499, de 03 de julho de 2012), que incorporou e revogou a Resolução normativa nº 61, de 29 de abril de 2004 (outrora alterada pela Resolução normativa nº 360/2009) e que, especificamente em seu Capítulo XVI trata do ressarcimento de danos elétricos, apontando-se algumas contradições encontradas entre esta resolução e a legislação vigente no ordenamento jurídico pátrio.

Dentro do contexto da responsabilidade civil das concessionárias de energia elétrica que fora desenvolvido ao longo desta dissertação, restou evidente que não basta a constatação de um dano elétrico ocasionado ao consumidor para que surja o dever de indenizar por parte da distribuidora, uma vez que não vigora no ordenamento

jurídico deste país a teoria do risco integral, segundo a qual a concessionária seria responsabilizada em toda e qualquer situação.

Isto posto, para que se concretize o dever de indenizar faz-se imprescindível a presença dos pressupostos da responsabilidade civil detalhados ao longo do trabalho, sendo eles o dano, a conduta praticada pelo agente causador do dano - consistente na ação ou omissão por parte deste que ocasiona dano a outrem e, principalmente, a constatação do nexo causal entre a conduta do agente causador e o dano experimentado pela vítima.

Assim, em se constatando um dano elétrico supostamente ocasionado ao consumidor em razão de falha ou defeito na prestação do serviço público de energia elétrica, somente far-se-á pertinente a indenização do consumidor pela concessionária em se constatando o nexo causal entre a falha ou perturbação no sistema elétrico e o dano ocasionado ao consumidor.

A adoção de meios eficazes que permitam aferir se de fato constatou-se o nexo causal entre eventual perturbação no sistema elétrico e o dano elétrico suportado pelo consumidor, mecanismos estes que possuam embasamento técnico, científico e legal, representariam um grande avanço neste campo de atuação e, conforme já salientado, vêm sendo objeto de pesquisa por Universidades que estudam este tipo de fenômeno já há algum tempo.

Destacou-se ainda, através desse trabalho, a possibilidade de incidir alguma das excludentes de responsabilidade, que têm o condão de afastar o dever da concessionária de indenizar eventuais danos elétricos sofridos pelo consumidor. São elas: a culpa exclusiva da vítima, o fato de terceiro, o caso fortuito e a força maior. Uma vez constatada a presença de quaisquer destas excludentes, a concessionária poderá ter a sua responsabilidade elidida ou mesmo atenuada.

Com o intuito de aprofundar um pouco mais no estudo do tema escolhido, fora efetuada uma seleção de decisões proferidas pelos Tribunais pátrios, a fim de demonstrar como a questão do ressarcimento de danos elétricos vem sendo enfrentada e qual tem sido o entendimento adotado pelo Judiciário nos litígios envolvendo o assunto. A partir do exame das decisões selecionadas é possível

concluir que, muito embora o Judiciário caminhe para o reconhecimento do que preconizam as Resoluções normativas editadas pelo órgão regulador - ANEEL relativas ao ressarcimento de danos, muitas vezes as previsões constantes dos referidos documentos são consideradas nulas pela Justiça por incorrer em afronta ao quanto previsto pela legislação vigente, constituindo indevida inovação na ordem jurídica. Constatase, ademais, a ausência de estabelecimento de um mecanismo padrão com embasamento técnico e científico para se aferir o nexo causal entre o dano experimentado pelo consumidor e a falha ou defeito na prestação do serviço público de energia elétrica, fato este que contribuiria para a celeridade da prestação jurisdicional.

Ao final, com o propósito de trazer experiências internacionais que possam agregar e contribuir com o conhecimento do tema desenvolvido, apresentou-se um panorama geral de como o ressarcimento de danos elétricos ocasionados ao consumidor em decorrência de perturbação do sistema elétrico vem sendo tratado por outros países, dentre os quais se destacou a Austrália, a Grã-Bretanha e a França. Nesse ínterim, foram citados os órgãos relevantes no cenário energético dos países escolhidos, bem como a legislação do setor elétrico e os serviços de apoio ao consumidor existentes nos países elencados, para então se chegar aos procedimentos adotados pelas distribuidoras de energia elétrica nos casos envolvendo danos elétricos ocasionados ao consumidor.

No que tange aos procedimentos adotados para o ressarcimento de danos elétricos em outros países, contatou-se algumas semelhanças àqueles existentes no Brasil, devendo o consumidor recorrer primeiramente à distribuidora e possuindo, ainda, a alternativa de recorrer a órgãos imparciais Mediadores de conflitos existentes entre as distribuidoras e seus consumidores. Assim como neste país, o consumidor pode ainda se valer dos serviços de apoio ao consumidor e, por fim, em não se resolvendo o problema, deverá levar a sua pretensão ao Judiciário, através da propositura de ação judicial em desfavor da distribuidora de energia elétrica.

Importante ponderar que a relevância do tema atinente ao ressarcimento de danos elétricos ocasionados ao consumidor levou a agência reguladora – ANEEL a reunir contribuições durante o ano de 2011 no afã de aprovar o Módulo 9 do PRODIST, que contempla especificamente o ressarcimento de danos elétricos e fora aprovado

pela Resolução normativa nº 499, de 03 de julho de 2012, tendo por objetivo estabelecer os procedimentos a serem seguidos pelas distribuidoras quando da análise dos processos envolvendo pedidos de indenização por danos elétricos, e que terá sua vigência a partir de 21.11.2012.

Há que se salientar, contudo, que a aprovação do Módulo 9 do PRODIST é salutar ao estabelecimento de uma padronização quando da apreciação dos pedidos de ressarcimento por danos elétricos ocasionados por falhas no serviço prestado pela distribuidora, o que conduzirá a uma maior segurança do consumidor no que tange ao deferimento ou não do seu pedido, uma vez que consoante o disposto através deste documento, a solicitação de ressarcimento de dano elétrico somente poderá ser indeferida se comprovada as situações excludentes nele previstas e listadas, sendo que nesse caso caberá à distribuidora a responsabilidade de reunir provas da ocorrência das referidas situações, pois do contrário não haverá margem para que a distribuidora indefira a solicitação, devendo o ressarcimento ser pago ao consumidor.

Interessante notar, todavia, que tendo em vista a relevância do tema objeto da presente dissertação, faz-se premente a necessidade de serem reconhecidos pela agência reguladora do setor elétrico os mecanismos de aferição do nexo causal desenvolvidos pelas Universidades que se ocupam do estudo deste fenômeno, uma vez que tais modos de aferição são resultantes de anos de pesquisas efetuadas com base técnica e científica, sendo, portanto, muito mais seguros e eficazes do que somente uma vistoria e um laudo efetuados por um técnico de uma oficina credenciada pela distribuidora. É certo que o reconhecimento de tais mecanismos representaria um avanço não somente para os consumidores, que terão a resposta ao seu pedido de indenização por danos elétricos alicerçadas em critérios científicos respaldados, mas propiciaria, além disso, uma agilização dos procedimentos de análise pelas distribuidoras.

É certo, contudo, que esses mecanismos precisam ser reconhecidos judicialmente e, quem sabe num futuro próximo, possam ser adotados pelo Poder Judiciário enquanto padrão para se aferir o nexo causal entre o dano suportado pelo consumidor e a perturbação no sistema elétrico caracterizando uma falha ou defeito na prestação do serviço público de energia elétrica.

Isto será acertadamente um assunto de notória importância e contribuição para a sociedade que, espera-se, seja tratado por estudos futuros. Almejou-se através da presente dissertação, disseminar a semente de um tema cuja importância cresce a cada dia, o qual, despretensiosamente, espera-se que seja objeto de estudo por outros profissionais, a fim de se contribuir para uma relação equilibrada entre os consumidores e as distribuidoras de energia elétrica. Neste particular, ao se analisar a legislação vigente e a ausência de padronização de mecanismos para aferição do nexo causal entre os danos elétricos ocasionados ao consumidor e eventual perturbação no sistema elétrico com respaldo técnico, científico e jurídico, fica aqui o registro de que ainda há grandes desafios a serem transpostos até se atingir, com equilíbrio e fundamentação, procedimentos sistematizados que primem pelo cumprimento da lei e a aplicação da justiça.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] ANEEL. **Boletim energia**. Disponível em:
http://www.ANEEL.gov.br/arquivos/PDF/BOLETIM_ENERGIA_101.htm. Acesso em: 2011
- [2] FERRARI, E. L. et al. **Metodologia para suporte à análise de pedidos de indenização em queimas de aparelhos na área de concessão da Eletropaulo**. Disponível em:
<http://www.ANEEL.gov.br/biblioteca/Citenel2001/trabalhos/16.pdf>. Acesso em: 2011
- [3] MENDONÇA, M. V. et al. Análise computacional de pedidos de indenização por danos em equipamentos elétricos: estudo de caso. In: **Conferência Brasileira sobre Qualidade da Energia Elétrica**, CBQEE VIII 2009, Blumenau, SC, 2 a 5 de agosto de 2009. Disponível em:
http://www.labplan.ufsc.br/congressos/CBQEE_VIII_2009/web/docs/118.pdf. Acesso em: 2011
- [4] RIZZARDO, A. **Responsabilidade civil**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.
- [5] GONDIM, I. N. et al. Uma análise estatística dos aparelhos eletroeletrônicos envolvidos em pedidos de ressarcimento de consumidores residenciais. In: **Conferência Brasileira sobre Qualidade da Energia Elétrica**, CBQEE VIII 2009, Blumenau, SC, 2 a 5 de agosto de 2009.
- [6] JUCÁ, A.S. **Avaliação do relacionamento entre consumidores e concessionárias na solução de conflitos por danos elétricos**: proposta de adequação. 2003. Tese (Doutorado) em Engenharia Elétrica. Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, USP, São Paulo, 2003.
- [7] SILVA, O. A. **Metodologia para subsidiar a análise das solicitações de ressarcimento por danos, utilizando-se dispositivos de proteção contra surtos**. 2010. Dissertação (Mestrado) em Engenharia Elétrica. Universidade Federal de Uberlândia, 2010.
- [8] QUADRADO JÚNIOR, J. N. **Estudos avaliativos do desempenho do aplicativo APR através de casos reais de consumidores da região metropolitana de Cuiabá**. 2010. Dissertação (Mestrado) em Engenharia Elétrica. Universidade Federal de Uberlândia, 2010

- [9] COELCE. **Relatório anual de sustentabilidade**. Disponível em: http://www.endesabrazil.com.br/sust2/coelce/clientes_06.html. Acesso em: 2011.
- [10] RODRIGUES, S. **Direito civil 4: responsabilidade civil**. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2003
- [11] CAVALIERI FILHO, S. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- [12] CARVALHO FILHO, J. S. **Manual de direito administrativo**. 22. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.
- [13] SOUZA, W. L. B. **A responsabilidade civil objetiva fundada na atividade de risco**. São Paulo: Atlas, 2010.
- [14] ROCHA, D. R. **As causas excludentes de responsabilidade civil do estado**. Disponível em: <http://www.faete.edu.br/revista/Prof.%20Dilson.pdf> Acesso em: maio 2012.
- [15] GARCIA, A. S. **Consumo de energia elétrica: aspectos técnicos, institucionais e jurídicos**. Curitiba: Juruá, 2011.
- [16] GAGLIANO, P. S. **Novo curso de direito civil**, v. 3: responsabilidade civil, Pablo Stolze Gagliano, Rodolfo Pamplona Filho. 10. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2012
- [17] LANDAU, E. (coord.). **Regulação jurídica do setor elétrico**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.
- [18] MELLO, C. A. B. **Curso de direito administrativo**. 26. ed. rev. e atual. até a Emenda Constitucional 57, de 18.12.2008. São Paulo: Malheiros Editores, 2009.
- [19] GONÇALVES, C. R. **Responsabilidade civil**. 8. ed. rev. de acordo com o novo Código Civil (Lei n. 10.406, de 10-1-2002). São Paulo: Saraiva, 2003.
- [20] ARAGÃO, A. S. **Direito dos serviços públicos**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.
- [21] AMARAL, A. C. C. **Concessão de serviço público**. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2002.
- [22] LANDINI, L. A. R. **A integração do direito no relacionamento entre concessionários dos serviços públicos de energia elétrica e consumidores**. 2002. Dissertação (mestrado). Faculdade de Engenharia Mecânica Planejamento de Sistemas Energéticos. Unicamp, 2002.

- [23] BONAVIDES, P. **Curso de direito constitucional**. 23. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.
- [24] CAHALI, Y. S. **Responsabilidade civil do Estado**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.
- [25] GOMES, L. R. F. **Elementos de responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.
- [26] LISBOA, C. C. G. **As excludentes da responsabilidade objetiva**. São Paulo: Atlas, 2007.
- [27] MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. 35. ed. São Paulo: Malheiro, 2009.
- [28] MELO, N. D. **Da culpa e do risco como fundamentos da responsabilidade civil**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005.
- [29] MENDES, G. F.; COELHO, I. M.; BRANCO, P. G. G. **Curso de direito constitucional**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- [30] NUNES, L. A. R. **Curso de direito do consumidor**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2008.
- [31] SILVA, J. A. **Curso de direito constitucional positivo**. 31. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.
- [32] STOCO, R. **Tratado de responsabilidade civil**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.
- [33] GASPARINI, D. **Direito administrativo**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- [34] JUSTEN FILHO, M. **Curso de direito administrativo**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009.
- [35] FADEL, M. C. **O Direito da energia elétrica sob a ótica do consumidor**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.
- [36] MORAES, A. **Direito constitucional**. 24. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- [37] MARQUES, C. L. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.
- [38] FARIA, E.F. **Curso de direito administrativo positivo: atualizado de acordo com a Emenda Constitucional n. 41/03**. 6 ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.
- [39] DI PIETRO, M. S. Z. **Direito administrativo**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

- [40] FIGUEIREDO, L. V. **Curso de direito administrativo**. 8. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Malheiros, 2006.
- [41] DIAS, J. A. **Da responsabilidade civil**. 11. ed. rev. atual. e aum. por Rui Berford Dias. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.
- [42] GODOY, C. L. B. **Responsabilidade pelo risco da atividade**: uma cláusula geral no Código Civil de 2002. São Paulo: Saraiva, 2009.
- [43] BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.
- [44] ALVIM, A. A.; CAMBLER, E. A. (coords.). **Atualidades de direito civil**. v. II: estudos sobre a responsabilidade civil. Curitiba: Juruá, 2007.
- [45] CRUZ, G. S. **O problema da responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.
- [46] BINENBOJM, Gustavo. **Temas de direito administrativo e constitucional**: artigos e pareceres. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.
- [47] GADENZ, F. **Uma proposta para a inserção do tempo de uso dos equipamentos no aplicativo APR e estudos avaliativos de casos reais de PID'S**. 2010. Dissertação (Mestrado) em Engenharia Elétrica. Universidade Federal de Uberlândia, 2010.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

<http://www.gtlaw.com.au/wp-content/uploads/2011/12/Energy-Regulation-2012-Australia.pdf>

http://en.wikipedia.org/wiki/Law_of_Australia

[http://www.sp-ausnet.com.au/CA2575630006F222/Lookup/CodeGuides/\\$file/code_elecguide11.pdf](http://www.sp-ausnet.com.au/CA2575630006F222/Lookup/CodeGuides/$file/code_elecguide11.pdf)

http://www.ret.gov.au/energy/energy_markets/national_energy_customer_framework/Pages/NationalEnergyCustomerFramework.aspx

<http://www.esc.vic.gov.au/Energy>

<http://www.esc.vic.gov.au/getattachment/c2697e4e-d485-4b6d-a5a5-11149fa3b3df/Electricity-Distribution-Code-May-2012.pdf>

<http://www.esc.vic.gov.au/getattachment/06661f37-494a-4f8c-8604-7fdf33a27dd2/Energy-Retail-Code-Version-10.pdf>

<http://www.powercor.com.au/docs/pdf/Customer%20Information/ESC%20Voltage%20Variation%20Guideline.pdf>

<http://www.aer.gov.au/node/449>

<http://www.aer.gov.au/node/1292>

<http://www.comlaw.gov.au/Details/C2012C00103>

<http://www.comlaw.gov.au/Details/C2011C00003>

http://www.consumerlaw.gov.au/content/the_acl/downloads/consumer_guarantees_guide.pdf

<http://www.esc.vic.gov.au/Feedback>

<http://www.esc.vic.gov.au/Energy/Consumer-Information/Your-Rights-and-Responsibilities>

http://en.wikipedia.org/wiki/Australian_Energy_Regulator

<http://www.ewov.com.au/>

<http://www.yourchoice.vic.gov.au/media/Benchmark.pdf>

<http://www.switchwise.com.au/electricity/distributors/vic/>

http://www.citipower.com.au/Customer_Self_Service/Voltage_Variation_Claims/

<http://www.citipower.com.au/docs/pdf/Customer%20Information/CitiPower%20Voltage%20Variation%20Claim%20Form.pdf>

<http://jemen.com.au/customer/electricity/>

<http://jemen.com.au/Assets/What-We-Do/Assets/Jemen-Electricity-Network/Information/Customer%20Charter.pdf>

<http://jemen.com.au/customer/electricity/voltage-variations-and-claims.aspx>

<http://jemen.com.au/Assets/Customer/Electricity/Customer%20Claim%20Form.pdf>

<http://www.sp-ausnet.com.au/?id=23023021007A55C3D76C69E2EBCA257576002ED065>

[http://www.sp-ausnet.com.au/CA2575630006F222/Lookup/CodeGuides/\\$file/SP03139%20Claims%20Form.pdf](http://www.sp-ausnet.com.au/CA2575630006F222/Lookup/CodeGuides/$file/SP03139%20Claims%20Form.pdf)

http://www.ue.com.au/customers/cust_claims.asp

[http://en.wikipedia.org/wiki/Essential_Services_Commission_\(Victoria\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Essential_Services_Commission_(Victoria))

http://en.wikipedia.org/wiki/Building_block_model

<http://www.aemc.gov.au/About-Us/Who-we-are.html>

http://en.wikipedia.org/wiki/Australian_Energy_Market_Commission

<http://www.aemc.gov.au/Electricity/Electricity-Market.html>

http://en.wikipedia.org/wiki/National_Electricity_Market

<http://www.aemc.gov.au/electricity/legislation.html>

<http://www.aemc.gov.au/Electricity/National-Electricity-Rules/Current-Rules.html>

<http://www.neca.com.au/>

http://www.ret.gov.au/energy/energy_markets/national_energy_customer_framework/Pages/NationalEnergyCustomerFramework.aspx

http://www.ret.gov.au/energy/energy_markets/energy_market_legislation/Pages/EnergyMarketLegislation.aspx

http://www.austlii.edu.au/au/legis/sa/consol_act/neaa1996388/

[http://www.legislation.sa.gov.au/lz/c/a/national%20electricity%20\(south%20australia\)%20act%201996/current/1996.44.un.pdf](http://www.legislation.sa.gov.au/lz/c/a/national%20electricity%20(south%20australia)%20act%201996/current/1996.44.un.pdf)

<http://www.dpi.vic.gov.au/energy/about/legislation-and-regulation/national-energy-customer-framework>

<http://www.mce.gov.au/emr/rpwg/default.html>

<http://www.ewov.com.au/complaints/process-for-complaints/how-to-lodge-a-complaint-with-ewov>

<http://www.ewov.com.au/complaints/process-for-complaints>

<http://www.ewov.com.au/complaints/process-for-complaints/information-you-will-need-to-give-us>

<http://www.ewov.com.au/about-us/complaints-dealt-with-by-ewov>

http://www.ewov.com.au/_data/assets/pdf_file/0017/4517/EWOV-Charter_30May2006.pdf

<http://www.ewov.com.au/faqs/customer-faqs>

<http://www.consumerlaw.gov.au/content/Content.aspx?doc=home.htm>

http://www.consumerlaw.gov.au/content/Content.aspx?doc=the_acl.htm

http://www.consumerlaw.gov.au/content/Content.aspx?doc=other_consumer_laws.htm

http://www.consumerlaw.gov.au/content/Content.aspx?doc=the_acl/why_have_a_new_law.htm

http://www.consumerlaw.gov.au/content/Content.aspx?doc=the_acl/legislation.htm

http://www.consumerlaw.gov.au/content/Content.aspx?doc=the_acl/implementation.htm

http://www.consumerlaw.gov.au/content/Content.aspx?doc=the_acl/enforcement.htm

http://www.consumerlaw.gov.au/content/Content.aspx?doc=ACL_consultations.htm

<http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/142>

ANEXO