GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR • SORRISO / MT

Seu aparelho queimou depois de uma queda ou oscilação de energia?

Saiba como pedir ressarcimento à Energisa Mato Grosso, quais são os prazos e o que fazer se a empresa negar o pedido.

A distribuidora pode ter de consertar, substituir ou indenizar o equipamento, quando o dano tiver sido causado por falha no fornecimento de energia. O pedido deve ser analisado, mesmo que a empresa opte por não realizar vistoria física.

1 | O que fazer assim que perceber o dano

- **Anote** o dia e o horário aproximados da falta, retorno ou oscilação da energia.
- **Registre** o que aconteceu com o equipamento: não liga, apresentou cheiro de queimado, parou de refrigerar, perdeu funções etc.
- **Guarde** fotografias, vídeos, protocolos de interrupção e, se possível, informações de vizinhos que tiveram problemas no mesmo período.
- **Faça o pedido à Energisa** e guarde o número do protocolo. É possível registrar mais de um equipamento danificado na mesma solicitação.
- **Preserve o aparelho e suas peças**, especialmente se pretender consertá-lo antes da análise. Peça documentação à assistência técnica.

2 | Onde e até quando fazer o pedido

O pedido de ressarcimento pode ser feito pelos canais telefônico, presencial ou pela internet da Energisa. É importante informar o número da unidade consumidora, a data e horário prováveis da ocorrência, marca e modelo do aparelho, descrição do defeito e um meio de contato.

Prazo máximo para solicitar à Energisa: 5 ANOS, contados da data provável do dano (art. 602 da Resolução ANEEL nº 1.000/2021). **Os 90 primeiros dias não são prazo final**: nesse período o procedimento é simplificado.

Atenção à documentação: em pedidos apresentados até 90 dias, a distribuidora não pode exigir os documentos de aquisição nem a declaração específica previstos nos incisos VI e VII do art. 602. Depois dos 90 dias, esses elementos podem ser exigidos, conforme a norma. A empresa não pode exigir prova de que o aparelho pertence ao próprio titular da conta de luz.

Canal específico da Energisa: www.energisa.com.br → Ressarcimento de Danos Elétricos.

3 | A Energisa tem obrigação de fazer perícia no aparelho?

Não em todos os casos. A Resolução ANEEL nº 1.000/2021 e o Módulo 9 do PRODIST estabelecem que a **análise do pedido é obrigatória**, mas a **verificação física do equipamento é facultativa**. A empresa pode investigar seus registros de rede e outros documentos técnicos; pode também vistoriar, retirar o aparelho para análise ou solicitar encaminhamento à oficina credenciada.

Se a distribuidora não fizer vistoria, isso não significa que o consumidor perdeu o direito ao ressarcimento. E a ausência de vistoria, sozinha, também não prova a responsabilidade da empresa. O pedido deve ser decidido conforme os elementos técnicos e as regras da ANEEL.

O que a distribuidora deve investigar

A Energisa deve verificar se houve perturbação da rede que poderia ter afetado a unidade consumidora. O Módulo 9 do PRODIST exige exame de registros de dispositivos de proteção, subestações, manobras, transmissão e outras ocorrências, inclusive transitórias.

Se faltarem ao processo os relatórios exigidos pelo item 26 do Módulo 9, o item 29 determina que se considere a ocorrência de perturbação, devendo-se verificar sua aptidão para causar o dano. Havendo registro de perturbação, o item 31 estabelece regra favorável ao nexo causal, ressalvadas exceções técnicas expressas.

A empresa pode pedir laudo da assistência técnica?

Sim, **nas situações e limites previstos pela ANEEL**. O art. 616 admite, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficinas não credenciadas ou um laudo e orçamento de oficina credenciada. Como regra, a oficina deve ficar no município da unidade consumidora, salvo opção do consumidor. A distribuidora deve receber também os laudos apresentados espontaneamente pelo interessado.

Quando a própria distribuidora solicitar laudo e ele confirmar a origem elétrica do dano, a regra é o ressarcimento, ressalvadas as exceções do art. 616, como equipamento em funcionamento, fonte de alimentação não danificada ou fraude comprovada.

Se for realizada vistoria

A concessionária deve observar o prazo e as regras de agendamento. A verificação local é gratuita e deve resultar em documento com as constatações, cuja cópia deve ser deixada com o consumidor. Não impeça o acesso injustificadamente, pois isso pode prejudicar o pedido.

4 | E se eu já mandei consertar o equipamento?

A ANEEL permite que o consumidor providencie o conserto antes da solicitação ou da vistoria. Porém, **nessa situação são exigidos cuidados adicionais de prova**: guarde dois orçamentos detalhados, laudo de profissional qualificado, nota fiscal do conserto com identificação do aparelho e, quando solicitado, as peças substituídas (art. 602, VIII e § 6º; art. 611, § 3º).

É preferível registrar logo a ocorrência e organizar esses documentos **antes** de descartar ou substituir qualquer peça. Não é necessário esperar a empresa para reparar equipamento indispensável, desde que se preserve a documentação exigida.

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR

5 | Prazos que a Energisa deve observar

Etapa	Prazo previsto pela ANEEL
Solicitar ressarcimento à distribuidora	Até 5 anos da ocorrência provável
Vistoria ou retirada, **se a empresa decidir verificar**, de equipamento que conserva alimentos perecíveis ou medicamentos	Até 1 dia útil após o pedido
Vistoria ou retirada, **se realizada**, dos demais aparelhos	Até 10 dias corridos após o pedido
Resposta para solicitação feita em até 90 dias do dano	Até 15 dias corridos, conforme o marco de contagem do art. 617
Resposta para solicitação feita após 90 dias do dano	Até 30 dias corridos, conforme o marco de contagem do art. 617
Ressarcimento, quando o pedido for deferido	Até 20 dias corridos a partir do vencimento do prazo de resposta ou da comunicação do deferimento, o que ocorrer primeiro
Cópia integral do processo administrativo, se pedida	Até 5 dias úteis

Como contar a resposta: normalmente, da data da verificação local, quando realizada no prazo; se não houver verificação, da solicitação. Pendências indispensáveis de responsabilidade do consumidor podem suspender prazos, desde que comunicadas conforme o art. 619.

6 | O que o consumidor pode receber

Quando o pedido é deferido, a distribuidora escolhe uma das formas do art. 618: **consertar o aparelho, substituí-lo, pagar o valor equivalente a equipamento novo ou pagar o valor do conserto**. No caso de pagamento em dinheiro, o consumidor pode escolher uma das modalidades admitidas no art. 618, § 1º.

A Energisa **não pode diminuir o ressarcimento apenas porque o aparelho é antigo**. Tampouco é considerado ressarcimento o conserto parcial que não devolva ao bem suas condições anteriores, ou o pagamento inferior ao conserto ou ao equipamento novo quando a substituição for necessária.

7 | O que fazer se a Energisa negar o ressarcimento

- **Peça a negativa por escrito**, com indicação da regra utilizada para indeferir o pedido. A decisão não deve ser genérica.
- **Solicite cópia do processo administrativo**, incluindo os registros e relatórios de ocorrência na rede. A entrega deve ocorrer em até 5 dias úteis.
- **Procure a Ouvidoria da Energisa** e apresente os protocolos e documentos do pedido.
- **Registre reclamação na ANEEL**, se o problema continuar, e procure o **Procon de Sorriso** para orientação e providências cabíveis.
- **Considere conciliação no CEJUSC ou ação judicial no Juizado Especial Cível**, conforme o caso.

ANEEL: telefone **167** ou **0800 727 0167**, aplicativo ANEEL Consumidor e canal oficial de reclamações. Para a reclamação à agência, a orientação oficial é procurar antes a distribuidora e sua ouvidoria.

8 | Posso procurar o Procon Sorriso?

Sim. O Procon de Sorriso é o órgão municipal responsável pela proteção e defesa dos direitos dos consumidores. O consumidor pode procurar o órgão quando enfrentar problemas na contratação ou utilização de produtos e serviços, inclusive em reclamações relacionadas ao fornecimento de energia elétrica.

O Procon Sorriso recebe e registra reclamações, orienta consumidores, busca a solução de conflitos por meio da interlocução com fornecedores e pode notificá-los para prestar esclarecimentos e apresentar documentos. Também fiscaliza o cumprimento das normas de defesa do consumidor, apura indícios de infrações e, quando cabível, instaura processos administrativos e aplica as sanções previstas em lei.

Telefone: 0800 000 4723 (opção 2) | WhatsApp: (66) 99935 1091

Unidade Central: Rua Mato Grosso, nº 2458, Centro, Anexo ao Ganha Tempo Central, Sorriso/MT.

Unidade Zona Leste: Rua Panambi, nº 350, bairro Industrial 1ª Etapa, Anexo ao Posto Nordeste, Sorriso/MT.

9 | Posso procurar o CEJUSC de Sorriso?

Sim. O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de Sorriso atende conflitos de consumo e admite **reclamação pré-processual**, antes de ajuizar uma ação. O consumidor pode pedir uma tentativa de acordo com a Energisa, apresentando documentos e informando o valor pretendido.

É um procedimento de conciliação: o CEJUSC busca facilitar o entendimento entre as partes, mas **não obriga a empresa a aceitar uma proposta**. Havendo acordo, ele poderá ser submetido à homologação judicial. Sem acordo, o consumidor pode recorrer ao Judiciário. O TJMT confirmou expressamente o atendimento pré-processual em Sorriso em notícia de 3 de novembro de 2026.

Como acessar: ClickJud / CEJUSC do TJMT ou diretamente no CEJUSC da comarca. E-mail institucional divulgado pelo TJMT: **centro.sorriso@tjmt.jus.br** (confirme os canais antes do atendimento).

10 | Posso processar a Energisa no Juizado Especial Cível de Sorriso?

Sim. A Energisa é uma empresa concessionária de serviço público que pode ser demandada no Juizado Especial Cível, observados os limites da Lei nº 9.099/1995. Nas ações de reparação de danos, o consumidor pode, em regra, ajuizar no foro de seu domicílio (art. 4º, III).

Até 20 salários mínimos: é possível ajuizar sem advogado, inclusive por atermação. Acima de 20 até 40 salários mínimos: o acompanhamento por advogado é obrigatório. O limite geral de competência é de 40 salários mínimos; se for ultrapassado, será necessário examinar a via judicial adequada.

A ação pode tratar de **ressarcimento de danos materiais** e, conforme os fatos comprovados, também de outros pedidos indenizatórios. O ajuizamento em primeiro grau dispensa custas iniciais, ressalvadas as hipóteses legais; em recurso, o advogado é obrigatório.

A necessidade de perícia impede o Juizado?

Não automaticamente. O art. 35 da Lei nº 9.099/1995 permite ouvir técnicos e considerar pareceres das partes. O Enunciado nº 12 do FONAJE admite perícia informal; o Enunciado nº 54 orienta que a menor complexidade seja avaliada pelo **objeto da prova**.

A avaliação de uma televisão ou geladeira que deixou de funcionar após oscilação de energia **pode** ser resolvida com documentos, registros da rede, laudos de oficina e esclarecimento técnico simples. Se, no caso concreto, for indispensável uma perícia judicial aprofundada e incompatível com o rito simplificado, o Juizado poderá reconhecer a inadequação do procedimento. **Isso não depende apenas de o consumidor ter ou não um laudo particular.**

Atermação do TJMT: atermacao.tjmt.jus.br, para apresentação de pedidos iniciais sem advogado dentro do limite legal. O consumidor também pode buscar informações presencialmente no setor de Juizados Especiais da comarca.

Não é obrigatório esgotar o pedido administrativo ou a conciliação para ajuizar a ação. Protocolos, respostas e registros técnicos, porém, costumam ajudar na demonstração dos fatos.

11 | Documentos úteis para a reclamação ou ação

- Documento de identificação, endereço e conta de energia com o número da unidade consumidora;
- Data e horário aproximados da interrupção, retorno ou oscilação de energia;
- Fotos e vídeos do aparelho, identificação da marca e modelo e explicação do defeito;
- Protocolos da Energisa, resposta ao pedido, reclamação na Ouvidoria e eventual manifestação da ANEEL;
- Laudos e orçamentos de oficina, quando existentes; nota fiscal do conserto e peças substituídas, quando aplicáveis;
- Comprovantes de aquisição ou outros documentos pertinentes, especialmente para pedidos feitos depois de 90 dias;
- Registros de vizinhos e testemunhas que tenham percebido a mesma ocorrência, quando disponíveis.

12 | Modelo simples de pedido à Energisa

Assunto: Pedido de ressarcimento de dano elétrico

Solicito a abertura de processo de ressarcimento relativo ao(s) equipamento(s) danificado(s) em minha unidade consumidora nº _____.

Em ____/____/_____, aproximadamente às _____ horas, houve **queda / retorno / oscilação** no fornecimento de energia elétrica. Após o evento, o equipamento _____, marca _____, modelo _____, passou a apresentar o seguinte defeito: _____.

Requeiro a análise do pedido nos termos dos arts. 599 a 621 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 e do Módulo 9 do PRODIST, com a investigação dos registros operacionais da rede na data e no horário informados.

Peço o número de protocolo, a indicação de eventual documentação faltante e a resposta fundamentada no prazo regulamentar. Em caso de indeferimento, solicito a cópia integral do processo individualizado, inclusive dos relatórios técnicos utilizados na análise.

Nome: _____ Telefone/e-mail: _____

Local e data: _____ Assinatura: _____

Observação: o modelo não substitui os campos e declarações exigidos pela regulamentação. A distribuidora deve disponibilizar canais para recebimento do pedido, inclusive por telefone, presencialmente e pela internet.

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR

13 | Direitos e informações que merecem atenção

Pedido após 90 dias: a página de ressarcimento da Energisa consultada em novembro de 2026 ainda informa prazo de 90 dias. Essa informação **não corresponde ao prazo regulamentar de cinco anos**, previsto no art. 602. O consumidor não deve deixar de registrar seu pedido apenas porque passaram três meses.

Emergência ou calamidade: a Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025 revogou a hipótese que antes permitia indeferimento administrativo apenas pela vinculação do dano a interrupções associadas a situação de emergência ou calamidade pública. A análise das demais condições regulamentares continua necessária.

Outros prejuízos: o procedimento especial da ANEEL trata dos danos elétricos em equipamentos de unidades do Grupo B. Questões como alimentos perdidos, lucros cessantes e indenização por dano moral podem demandar outra análise e, quando for o caso, ser levadas ao Judiciário. O procedimento regulamentar não elimina a responsabilidade que eventualmente decorra da legislação geral.

Fontes normativas e canais oficiais

- ANEEL — Resolução Normativa nº 1.000/2021, arts. 599 a 621 (texto normativo e alterações posteriores). [acessar]
- ANEEL — PRODIST, Módulo 9, Anexo IX da Resolução Normativa nº 956/2021; itens 10, 13, 17, 19–31, 34–41, 50–58. [acessar]
- ANEEL — Resolução Normativa nº 1.137/2025, arts. 19 e 20 (revogação da excludente de calamidade). [acessar]
- Lei nº 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, 14 e 27. [acessar]
- Lei nº 9.099/1995 — Juizados Especiais, arts. 3º, 4º, 9º, 35, 41 e 54. [acessar]
- CNJ — Enunciados Cíveis do FONAJE, nº 12 e nº 54. [acessar]
- TJMT — Notícia sobre atendimento pré-processual do CEJUSC de Sorriso (03/11/2026). [acessar]
- TJMT — Portal de atermação para o Juizado Especial Cível. [acessar]
- ANEEL — Canal oficial de reclamação contra a distribuidora. [acessar]
- Energisa — Página de ressarcimento de danos elétricos (informações da distribuidora). [acessar]

Material informativo preparado para divulgação pelo Procon de Sorriso e pela 3ª Promotoria de Justiça Cível de Sorriso. Informações normativas verificadas em **14 de novembro de 2026**. A aplicação dos direitos depende das circunstâncias de cada caso.

3ª Promotoria de Justiça Cível de Sorriso

Procon de Sorriso