

Opinião: Corte indevido de serviço essencial pode gerar indenização

17/09/2021

Certamente você ou alguém que você conhece já sofreu com o corte indevido de algum serviço considerado essencial, seja ele água, luz, telefone, internet ou gás. Porém, o corte indevido ou feito fora dos padrões estabelecidos em lei é um problema que infelizmente já surpreendeu milhares de brasileiros nos dias atuais. Isso porque o aviso de inadimplência e da possibilidade de corte não "foi feito" de maneira legal e clara.



No Brasil, os serviços essenciais ao cidadão são

prestados pelo poder público diretamente ou via concessionárias e permissionárias estabelecidas pelo governo.

Não é raro vermos casos de corte e suspensão desses serviços sem justificativa, sem aviso prévio e muitas vezes por erro da própria empresa, gerando um prejuízo financeiro (dano material). Mas, independentemente desse dano, vai gerar um dano moral, pois fica claro o entendimento de que ficar privado desses respectivos serviços, mesmo que por um curto período de tempo (salvo em casos de manutenção programada da rede), é mais do que um mero aborrecimento e obrigatoriamente gera um abalo psicológico ao cidadão que passar por tal situação que, inclusive, é tipificada pela sumula nº 192 do TJ-RJ:

"Súmula TJ nº 192: a indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral".

Também vale ressaltar que nos casos de débito pretérito, quando o consumidor do serviço deixa de pagar uma fatura, mas paga a subsequente e assim sucessivamente, esse débito deve ser cobrado de maneira judicial e não pode em nenhuma circunstância gerar a suspensão ou corte de alguns desses serviços.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) estabelece em seu site as normas que condicionam as suspensões e cortes somente em determinadas situações e seguindo o

procedimento correto. A distribuidora deve suspender imediatamente o fornecimento quando verificar a ocorrência de:

- Ligação clandestina;
- Revenda de energia;
- Religação de unidade consumidora à revelia da distribuidora;
- Deficiência técnica ou de segurança na unidade consumidora que caracterize risco a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico.

A distribuidora pode suspender o fornecimento nos seguintes casos, notificando com antecedência:

- Não pagamento da fatura;
- Impedimento de acesso para leitura ou substituição de medidor ou inspeções;
- Não realização de correções de segurança indicadas na unidade consumidora.

O aviso de suspensão deve ser escrito, específico e com entrega comprovada de forma individual; ou, ainda, impresso em destaque na própria fatura de energia, de forma a evitar dúvidas quanto ao recebimento.

A comunicação deve ser feita com antecedência mínima de:

- Três dias, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou
- 15 dias, nos casos de não pagamento da fatura.

Tem-se também estabelecido que se o corte ou suspensão for indevido, a distribuidora fica obrigada a religar a unidade consumidora em um prazo máximo de quatro horas, sem ônus para o consumidor. Além disso, deve efetuar o crédito desse tempo não utilizado na próxima fatura.

Nos casos dos serviços relativos ao fornecimento de água e telefonia, o entendimento é que o prazo mínimo para notificar o cliente antes do corte é de 30 e 15 dias respectivamente. Nesses serviços, contudo, não há especificação quanto ao tempo mínimo de atraso que pode originar a suspensão dos serviços.

O consumidor que se sentir prejudicado em casos de corte indevido de serviços essenciais pode buscar orientação de um advogado especializado em Direitos do Consumidor para requerer, na Justiça, indenização por danos morais e materiais. O juiz geralmente dá um prazo de dois dias para a reativação do serviço. Se esse prazo é descumprido, há aplicação de multa diária, além de indenização por danos morais que pode chegar a R\$ 15 mil.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-set-17/opiniao-corte-indevido-servico-essencial-gerar-indenizacao/>